

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。個人情報についてはお客様から同意書をいただく際の説明がまだ十分ではないようです。十分ご理解いただける説明に努めます。「丁寧な対応」「じっくり話を伺う」等日頃から当事業所が第一に心がけていることに対して高い評価をいただいたことを励みとし、8名のケアマネジャーで互いの経験と情報を共有し、ますますのサービス向上を目指してまいります。今後ともどうぞ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.2	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.2	4
エ ○精神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
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.2	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.1	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.3	2
ケ ○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		6.2	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.2	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.2	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.2	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.1	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.1	12
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回いただきましたユーザー評価の結果、御利用者様や御家族が、適正なサービスの利用や、精神的な支えを希望されている事がわかりました。御利用者様の療養生活の不安や、精神的な苦痛、御家族の介護負担などの軽減に努め、御自宅での生活が、安心して過ごしていただけるようなケアマネジメント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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.7	3
■	3.5	13
	5.2	8
	10.4	2
	8.7	3
	4.3	10
	3.5	13
	3.5	13
■	4.3	10
■	4.3	10
	7.8	5
■	7	7
	7.8	5
	3.5	13
	5.2	8
■	12.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	2.8	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの方々から貴重なご意見を賜り感謝申し上げます。この一年介護保険のサービスや制度、重要事項を可能な限り時間をかけユーザーの方により分かりやすい説明を心がけてきまして少なからず高い評価をいただく事ができました。今回のご意見をもとに今後介護保険サービス以外の事柄や制度を十分把握しケアマネジャーがかかわらせていただく事によりご利用者ご家族の生活に役立ち今まで以上に満足していただける支援ができるように取組んで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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.8	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.8	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.8	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.3	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		8.8	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.5	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.8	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.5	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.8	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.8	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.5	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.8	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		8.8	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100071	めいきん生協在宅福祉センター

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価におきましては、ご本人様・ご家族様と事業所との間に認識のずれがあることが判りました。特に苦情窓口や個人情報などの契約時の説明、サービスを選ぶ際の説明不足とともに、ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族などの介護者の方の生活に変化がありましたかの項目の不満が多いという結果を真摯に受け止めて、丁寧な説明やしっかり傾聴するという初心に帰り、安心感・信頼感を持って頂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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.9	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.5	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.5	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.4	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		8.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	12
ケ ○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		2.8	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.3	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.4	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.5	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	10.1	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.8	15
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.5	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100089	ふれあい名古屋介護支援事業所

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	70.4 %	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の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、全体平均より高い評価をいただき感謝申し上げます。毎月お渡しするサービス利用票、別表を、よりわかりやすいご説明をするように、これからも努めてまいります。ご利用様やご家族様がお困りの時は、親身になって相談に応じ、ご利用様に満足していただけるように、一生懸命取り組んでまいります。ケアマネジャーとしていっそうの安心感や信頼感が得られますよう励みますのでよろしくおねがい致します。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.8	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.7	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	15.3	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		4.7	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	4.7	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		0	15
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.4	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.9	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.7	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.1	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100097	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種・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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	3000 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様と契約の際には、分かりやすい説明をするように努めてましたが、いつでも他のケアマネジャーや事業所に変更できることや苦情窓口のこと、又、介護保険の対象にならないサービスの説明が不十分と指摘を受けましたので、より一層わかりやすい説明に心がけてまいりたいと思います。ご利用者様のニーズを把握し、関係諸機関及び事業所との連携を密にし、サービス提供に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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.6	6
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	9.2	3
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.6	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		2.6	12
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	6.6	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.6	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	1.3	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.9	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.3	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.6	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.6	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	15.8	1
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		5.3	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		10.5	2
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		9.2	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100105	てととと

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	26.3 %	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	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	106.7 %	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。

契約書の説明を一度だけではなく、新しいサービスが始まる時や状態の変化があるごとに理解していただけるよう説明をいたします。お客様に信頼され続ける居宅事業所であり続けたいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.8	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		12.5	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせること		10	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.8	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.8	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.5	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.3	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		2.5	14
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.8	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.3	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.3	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回の評価で良かった点は、サービス担当者会議が希望する生活のために役だっていると感じておられることが多かったことと、ご本人やご家族の生活の希望を聞いてケアプランを作成していることでした。しかし、ケアマネジャーからの日常生活への助言や、介護保険の対象にならないサービスについては説明が不十分だと評価が出ました。今後、ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族が希望される生活に近づけるよう、ケアプランを作成しサービス向上に努めていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.2	3
	7.4	5
	7.4	5
	7.4	5
■	6.6	8
	2.5	15
	4.9	11
	4.1	12
	2.5	15
	9	2
	5.7	10
	4.1	12
■	3.3	14
■	8.2	3
■	6.6	8
■	12.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.9	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

0	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

<p>ユーザー評価で得た情報をふまえ、今後さらに利用者様に理解して頂けるよう努力していきたいと思います。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	8.6	4
	4.3	10
	4.3	10
	8.6	4
	11.8	2
	2.2	14
	2.2	14
	2.2	14
■	5.4	7
	6.5	6
	3.2	12
■	3.2	12
■	10.8	3
■	5.4	7
	5.4	7
■	16.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100501	ケアマネージメントセンター「トント」

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	1.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.4	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.4	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	1.9	2.4
---	-----	-----	-----

1	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	59.2 %	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	62.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の[3 事業者と利用者の意識の差（満足度）]については、利用者評価が事業者評価より低かった7つの項目について、私の事業所の3人にケアマネで何が足りなかったかを話し合い、ご利用者ご家族にとってのわかりやすい、信頼される居宅介護支援サービスの提供をしていきたいと思っております。自事業所のユーザーからの主なご意見・ご感想については、ケアマネとしてもっと「人間力」を磨いていかなければならなければならないのが率直な感想です。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.2	4
	6.6	6
■	3.9	11
	2.6	12
	1.3	14
	1.3	14
	0	16
	2.6	12
■	6.6	6
	5.3	10
	9.2	4
■	10.5	3
	11.8	2
■	6.6	6
	6.6	6
■	15.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

居宅介護サービス利用に際し、多岐にわたる介護保険制度のしくみ、苦情相談、個人情報保護、契約について御利用者や御家族様にわかりやすく丁寧に説明してゆくことを心掛けて参ります。去年に続き今回の評価でも、ケアマネジャーの対応、支援について高い評価をいただいで喜んでおります。今後もケアマネジャーとして、介護保険外のサービスや利用していただくサービス事業所の情報提供もさらに充実させ、御利用者や御家族様の生活の質の向上や満足をいただけるように努力を重ねて参ります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者%	利用者順位
■	9	2
	4.8	10
	9	2
■	9	2
	6.2	9
	0.7	16
	2.8	15
	3.4	13
■	4.1	11
	3.4	13
	8.3	5
■	6.9	7
	6.9	7
	4.1	11
	8.3	5
■	13.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	48.8 %	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	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。

アンケートにお答え頂き、ありがとうございました。又、皆様より多大な評価を頂き誠に有難うございます。今後も介護保険制度という中で、各専門分野と連携をとりながら皆さんと共に考え、地域の中で安心して在宅生活を過ごして頂けるように精進して参りたいと存じます。これからもお気軽にご相談下さい。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.1	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.8	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.7	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.8	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	14	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.3	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.3	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.5	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.1	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.5	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.4	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、御理解いただけてるものと認識していたことがきちんと御理解いただけなかったという点が多々ありました。特に契約時に行う説明について不十分な点があり、今後契約時のみではなくその都度御説明をさせていただくことを心掛けていきたいと思えます。まだまだ至らない点がたくさんあると思えますができる限り利用者様御家族様の不安を取り除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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	11.4	2
	5.7	8
	7.1	4
	7.1	4
	4.3	11
	0	16
	5.7	8
	1.4	15
	2.9	13
	2.9	13
	7.1	4
■	8.6	3
■	7.1	4
■	5.7	8
■	4.3	11
■	18.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

介護保険制度も10年目に入り広く世間に浸透してきたように思います。同時に利用者の意識も高くなり「ケアマネジメント」の重要性を改めて認識しました。毎年ユーザー評価を実施しておりますが通年「ケアマネジャーへの安心感・信頼感」が重要視されています。今後も利用者との信頼関係をいかに構築し継続させていくかを課題として職務を遂行していく所存です。今回、自社評価より低く判断された点を反省し利用者・家族の気持ちを理解しながら自立支援のケアプランを作成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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.4	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.6	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.6	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.4	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.4	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	3.7	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.5	6
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.7	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.5	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		10.2	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.8	14
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.5	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.4	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	1.9	2.4
---	-----	-----	-----

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ごお客様やご家族様とのコミュニケーションを大切にしながらご要望に耳を傾けて、状況によって変化していくニーズを正確に把握し、希望される生活に近づけるよう努めます。そのために、専門的なアドバイスができるよう、常に新しい情報や知識を職員全体で共有します。複雑な介護保険のシステムやサービス内容と併せて、介護保険外サービスについても分かりやすくご説明できるようにします。

また、関係機関との連携を密にして、丁寧で迅速な介護保険サービス提供に努めます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	12.1	2
	6.9	6
	3.4	11
■	5.2	8
■	5.2	8
	3.4	11
	1.7	14
	10.3	3
	8.6	5
■	3.4	11
	1.7	14
■	10.3	3
	6.9	6
	1.7	14
	5.2	8
■	13.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー様からいただきました評価項目の中で「苦情の受付窓口」「介護保険外サービス」についてご理解いただけるよう丁寧に説明させていただきます。ケアマネジャーが関わることで、ご利用者様、ご家族様が安心して在宅療養生活を送ること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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.6	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.5	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.3	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	6.1	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		7	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.6	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.8	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.9	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.1	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.5	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.3	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

評価結果を分析致しましたところ、自己評価とご利用者の評価にほとんど差はなく、また、全体平均もほぼ上回っており、皆様方には、概ねご満足を頂いていると読み取れました。ただし、一部項目については、やや不満・不満の方をあわせると1割に達するものもありました。特に、サービス事業所の選択については、同じサービスでも事業所ごとに特色があり、かつ、費用負担も異なります。情報収集と説明をしっかりと行い、お一人おひとりの状況に合った事業所を選択して頂けるように支援して参ります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.5	2
■	6.8	5
	3.8	13
	5.3	9
	6.8	5
	1.5	16
	2.3	15
	6.8	5
■	3.8	13
	5.3	9
	6	8
■	7.5	4
	9	3
	4.5	12
	5.3	9
■	15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200384	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年に引き続き良い評価を頂けたと思います。ただしケアマネジャーとお客様の思いがくい違っている部分はあり、心におきながらお客様にとってより良いサービスになるようにしたいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	2.7	14
	5.5	7
	5.5	7
	7.3	6
	5.5	7
	4.5	13
	1.8	15
■	5.5	7
	5.5	7
■	8.2	4
	9.1	2
■	8.2	4
	5.5	7
■	9.1	2
	1.8	15
■	14.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

ご意見いただいた方には、お忙しい中貴重なご意見ありがとうございました。毎年利用者様にいただいた評価は、自社のサービスを振り返る良い機会になっていると思います。今後とも利用者様・御家族様に満足していただける様に、スタッフ一同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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.5	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.1	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.1	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		2.3	14
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.5	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.7	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.8	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.3	14
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.3	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.7	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		8.1	4
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200582	ケアプラン ヤマト

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.1	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.5	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.6	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者の声、ご意向を十分に傾聴しケアプランに反映させていきたいと考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	8.3	5
	7.4	6
■	6.6	7
	6.6	7
	10.7	1
■	0	16
	1.7	15
	9.1	4
■	3.3	14
	4.1	12
■	10.7	1
	5	11
	4.1	12
	6.6	7
	5.8	10
■	9.9	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

初めてのユーザー評価であったが、大きく他の事業所と離れた項目はなかった。事務関係の説明事項など一度説明しただけではご理解いただきにくい部分を補っていく事と、情報を伝える部分に課題があるように思うので努力していきたい。また素早い対応の項目などは好評価を頂いているので、真面目な姿勢は伝わっていたと感じました。より安心して生活していただく為にもさらなる努力を重ね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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	13.1	2
	6.5	8
	3.7	10
■	8.4	3
	8.4	3
	1.9	14
	1.9	14
	4.7	9
	3.7	10
	8.4	3
	0	16
■	7.5	6
■	7.5	6
■	3.7	10
	2.8	13
■	17.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200806	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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

今回のユーザー評価の結果をしっかりと検証し、弊社事業所、担当介護支援専門員の至らぬ点等を洗い出し、今後の居宅介護支援事業の運営にあたり、改善できるよう努力してまいります。具体的には、全体的に説明不足のため、ご利用者やそのご家族に満足が頂けていない様に感じました。この結果をもとに、今後は、介護保険制度、サービス等の説明方法を改善し、よりご理解頂けるよう、よりご満足頂けるよう、スタッフ一同努力してまいります。今後とも、ご指導ご鞭撻の程、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	12	3
■	4	7
	4	7
■	20	1
	8	5
	0	12
	8	5
■	0	12
■	0	12
	0	12
	4	7
■	4	7
	4	7
	0	12
	12	3
	20	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回のアンケート結果では、生活に対するケアマネジャーの支援について「ケア内容の適切さ、専門的な助言、対応など全般に満足している」という回答をいただき、本来業務である、ケアマネジャーが関わるることによって「そのひとらしい生活」を支える一翼を担うことが出来ている事を確認させていただきありがとうございます。一方、基本的な事項を説明するということの必要性を真摯に受け止め、理解していただけるよう説明の徹底を図ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	11.9	1
	5.1	9
■	7.6	5
■	5.1	9
	9.3	3
	3.4	14
	3.4	14
	1.7	16
	4.2	11
■	11	2
	5.9	7
	5.9	7
	7.6	5
	4.2	11
	4.2	11
■	9.3	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300036	北医療生協訪問看護ステーション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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.1	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

1	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

たくさんの貴重なご意見をありがとうございました。制度についての基本的な項目については、ご説明が充分できていなかったと思われるので、再度ニュースなどを通して、お伝えしていきたいと思います。又、介護保険外サービスの情報も、必要、必要でないに関わらず、お伝えするようにしたいと思います。今後ともご利用者様本意のご支援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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	6.1	8
	3.5	13
■	7.8	3
	7	6
	7.8	3
	3.5	13
	3.5	13
	7	6
	6.1	8
	3.5	13
	6.1	8
■	6.1	8
	7.8	3
■	5.2	12
	8.7	2
■	10.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見評価をいただき、力量向上に更なる努力を重ねたいと思います。利用者様にサービスを選択して頂く時に、より具体的な助言ができるように、情報の収集に努めます。また、ケアマネジャーからもサービス利用中の様子について聞きたいとの声がありましたが、前述の内容ともあわせて、サービス事業所との情報交換も充実していきたいと、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.6	2
■	4.3	11
■	8.7	3
	6.1	6
■	7.8	5
	2.6	16
	3.5	14
	6.1	6
	5.2	10
	4.3	11
	6.1	6
	4.3	11
	8.7	3
■	3.5	14
	6.1	6
■	13	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3	○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5	○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6	○介護保険サービスはこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8	○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9	○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11	○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12	○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13	○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14	○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15	○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19	○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

今回のアンケート結果では、「生活の希望をきいてプランを作成しているか」の項目ではよい評価をいただきました。しかし「希望する生活に近づいているか」では十分な評価はいただけませんでした。これを真摯に受け止めて、ご希望される生活に少しでも近づけるよう、アセスメントやモニタリングでご本人からの聞き取りに力を入れていきたいとします。また、サービス担当者会議がそれに役立つと感じていただける様に、この会議のあり方を研鑽し、ケアマネジャー一同、いっそうの努力を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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.3	6
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		8.3	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.4	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		5.5	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.6	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.4	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	9.2	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.7	13
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300077	メディカルホットライン

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

各サービス事業者との連絡を取り、利用者の方々の細かな状況を把握して、色々なアドバイスを行っていき、迅速な対応を行ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.7	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		11.6	1
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.5	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		8.9	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.5	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.2	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.7	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		0.7	16
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.1	14
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	10.3	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		8.2	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.2	6

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300085	名古屋市北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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー様からの暖かい評価をありがとうございました。
保険外のサービスの情報提供や、重要事項の説明について、ユーザー様がきちんと納得していただける様、解りやすく説明していきます。また、ケアマネジャーが関わる事で、ご利用者様やご家族様が少しでも安心して生活できる様努めてまいります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.4	2
	7.1	6
	5.9	9
	9.4	2
	9.4	2
	2.4	14
	0	16
	2.4	14
■	7.1	6
■	5.9	9
	8.2	5
	7.1	6
	3.5	13
■	4.7	11
■	4.7	11
■	12.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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結果や利用者からの貴重なコメントをいただく中で、全体的にある程度の高い評価をいただけたものと思います。今後は足りない部分として、介護保険外サービスやインフォーマルサービス等を今まで以上に活用し、医療機関や他施設・事業所との連携を深め、利用者・家族にとって真に安心・安全・安楽な在宅生活が維持できるような質の高いケアマネジメントの提供に一層の努力をまいります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	6	6
	5	7
	5	7
	5	7
	4	11
	2	16
	4	11
	5	7
■	3	14
■	3	14
	9	3
	7	5
■	8	4
■	4	11
	12	2
■	18	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	0	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	60.6 %	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。

今回もユーザー様から全体に高い評価をいただきました。説明不足とケアマネジャーが関わるようになってからの生活の変化がないとのご意見について結果を真摯に受けとめ、もう一度自分自身の対応を見直し、モニタリング、サービス事業者間での連携を密にとり、ご利用様の変化を早期発見し、安心した生活が送られる様、又居宅サービス計画、利用票別票等の書類の説明をユーザー様が理解できる様にしていねいに行っ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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	9.4	3
	3.5	11
	4.7	9
■	8.2	4
	10.6	2
	1.2	16
	2.4	15
■	3.5	11
■	4.7	9
	8.2	4
	3.5	11
	5.9	7
	7.1	6
■	3.5	11
	5.9	7
■	17.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.9	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

問⑭のサービス担当者会議は利用者・家族にとって役に立っていますかの得点が22項目の中で低かった点について問題点の抽出や改善方法などについて利用者、家族をはじめとし他職種のスタッフと共に考えていくことが大切であると感じました。また居宅介護支援を利用する上で大切と思うことは何ですかでは⑩ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること⑫質問をすると丁寧にわかりやすく説明してくれることが最も多く、こういった点にも留意しながら、利用者、家族の希望している生活の支援を行なっていきます

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	6.2	7
	1.6	12
	4.7	10
	10.9	4
■	6.2	7
	0	15
	0	15
■	0.8	14
■	7	6
	1.6	12
	11.6	3
■	16.3	1
	6.2	7
■	3.9	11
	7.8	5
	15.5	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3	○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5	○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	3	2.8
問6	○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8	○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9	○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11	○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12	○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13	○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14	○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15	○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19	○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

前回、平均点数であった同居家族の方には時間をかけて丁寧な説明を心掛けた結果、高い評価をいただきました。前回今回で、まだ別居家族の評価が低くなっていますので積極的に呼び掛け、別居の家族にも安心していただくように支援に取り組みます。自由記載欄には感謝のことばがあり、今後も多数の利用者様から感謝されるように努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.8	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.8	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.7	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.7	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.2	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.2	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.3	14
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	10	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.2	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		9.2	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	1	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	2.5	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

評価頂きました結果内容を真摯に受け止め、改善項目については更に注意し、より御満足頂けます様に心掛けて参ります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	14.3	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	0	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	2.3	11
エ ○精神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	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	11.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること	0	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	2.3	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	9	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	0.8	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	12.8	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	9
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	13.5	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	8.3	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	7.5	8

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.5 %	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー様からのご意見で感謝の言葉をいただき、逆に私たちが勇気をもらえた事に感謝いたします。評価では、ケアマネジャーが関わってからも家族である介護者様の生活には、変化がないと感じておられる方が比較的多い事が判りました。そこで、ケアマネジャーの資質を高める努力を続けると共に、お一人お一人のお話をじっくりと聞き、わかりやすい言葉で話し合うことで、経済的・制度的な制約の中でも一層の満足を得ていただけるよう勤めてまいります。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	11	2
■	6	7
■	7	5
	10	3
	10	3
	2	15
	3	13
	7	5
	6	7
	5	9
	4	11
■	5	9
	4	11
■	3	13
	2	15
■	15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400026	名古屋市西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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	2.6	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.6 %	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。

「ご利用者様やご家族様の生活の希望を聞き、ケアプランを作成していること」や「状況変化やサービス変更時にはすばやく丁寧に対応していること」について高い評価をいただき感謝いたします。しかし、「ケアマネジャーの変更や苦情窓口のご案内」について、十分にご理解を得られるご説明ができていないことがわかりました。文字だけではなく、わかりやすいご説明の工夫を検討していきます。今後も行政・主治医・サービス事業者との連携をはかりユーザー様のご希望する生活への支援に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	10.2	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	5.6	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	4.6	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	6.5	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	7.4	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること	2.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	2.8	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	6.5	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	6.5	6
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	7.4	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	3.7	12
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	4.6	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	2.8	14
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	16.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

前年度に引き続き、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.5	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.3	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.5	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		11.8	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.7	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	12
ケ ○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.8	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.5	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.3	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.3	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.7	13
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.5	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5 %	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。

契約時等の事務的な事項の説明は、ついご家族を主体にしてしまいがちであり、ご本人があまり理解されていないことが反省点である。今後はご本人にわかるポイントを押さえた説明を心がけたい。また、ケアマネが関わることによってご家族は、「楽になった、助かった」と感じていらっしゃるのことがわかる。ご本人主体のサービスであることを忘れずに努めたい。介護保険外のサービス提示についても、社会的資源を潤沢に発掘することに一層力を入れていきたい。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	12.1	1
	5.1	9
	5.1	9
	8.1	4
■	8.1	4
	3	13
	1	16
	6.1	8
■	5.1	9
	2	14
	7.1	7
	8.1	4
■	11.1	3
■	4	12
	2	14
	12.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

当事業所の居宅介護支援サービスに概ねご満足いただき、ありがとうございます。ご利用者様の評価が自社の評価より低い項目につきましては、サービス提供時の留意事項ととらえ、改善してまいります。今後もご利用者様、介護者様に安心感、信頼感を持っていただけるような対応を行い、ケアマネジャーが関わることで少しでも希望する生活に近づいたと感じていただけるよう、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	6.2	7
■	3.4	12
	6.2	7
■	9	4
	4.1	10
	0.7	15
	0	16
	6.9	6
	1.4	14
	2.1	13
	11.7	3
■	15.9	1
	5.5	9
■	9	4
	4.1	10
■	13.8	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.5	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	1.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.4	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.5	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.5	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.5	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2	2.4
---	-----	---	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.6 %	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	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。

ご利用者様への説明を丁寧にするのを心がけておりますが、サービス事業者の情報や、苦情相談窓口の案内、個人情報の取扱いなどについて、さらにわかりやすくご説明していきたいと思っております。今後は職員一同資質向上に努め、ご利用者様、ご家族様との信頼関係を深めるとともに、希望される在宅生活が継続できる介護支援を目指し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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
■	6.3	9
	6.3	9
	11.4	2
	7.6	6
■	2.5	12
	0	16
	1.3	14
	7.6	6
	8.9	4
	1.3	14
	3.8	11
■	10.1	3
■	8.9	4
	2.5	12
	7.6	6
■	13.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

全体の評価としては、全体平均を上回る点数を頂きうれしく思います。
内容的に改善すべき事は、記入者が本人の場合（今回当事業所では10%でした）の評価が低く、こちらの一方通行となっている事を感じました。今後は、日頃のコミュニケーションの中で啓蒙していく活動をしていきたいと、思います。
また、今回初めて回収率が100%であったことから、この結果を真摯に受け止めたいと、思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.8	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.9	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.9	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	7.6	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.1	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.1	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.8	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.1	11
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果、利用者様・ご家族にとって担当者会議が充分機能していないことが分かりました。今後は担当者会議の主旨を充分説明し、利用者様の希望する生活に近づける会議にしていきたいと思えます。また専門的見地から介護保険のサービスや地域の社会資源を提案し、安心した日常生活を送れるよう支援していきたいと思えます。
これらの結果を真摯に受け止め、職員一同お客様に満足していただける取り組みを行いたいと思えます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	14.9	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.2	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.3	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		4.3	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.1	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	6.4	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.2	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		12.8	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.3	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	2.1	14
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	4
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.3	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

回収率が非常に悪いのが気になります。来年からは利用者様又は家族に電話か訪問にて封筒を出したかどうか確認し、独居又は郵便ポストまで行けない人は、代理に投函するつもりです。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8	5
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		14	1
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	12	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	6	6
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	10	3
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	6	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		2	13
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		2	13

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401248	ゆう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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

<p>利用者や事業者との連携を密にし、利用者のよりいっそう満足のできるサービス向上に努める。</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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	5.5	9
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.9	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.5	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.9	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	7.3	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	5.5	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.4	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.1	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.5	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.2	6
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		9.1	4
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		11.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	74.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回、初めてユーザー評価に参加させて頂きありがとうございます。自社評価でも自信がなかった介護保険外サービスの説明を今後、情報収集に努め、わかりやすく内容が説明できるようにしていきたいと思えます。ユーザーからの嬉しいご意見を頂きまして感謝しております。これからもじっくり話を傾聴し「その人らしい」生活が送れるよう支援してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	11.7	1
■	7.5	7
	4.2	10
	8.3	4
	10	3
	4.2	10
	1.7	15
■	5.8	8
■	1.7	15
	4.2	10
	8.3	4
	8.3	4
	5	9
■	4.2	10
	4.2	10
■	10.8	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401834	カルミア介護支援事業所

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.4	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.2	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.7	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.1	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.5	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.5	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.3	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.3	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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。

昨年8月に開設した新しい事業所です。管理者と非常勤の2名体制で業務をしています
が担当範囲が広く、一人のお客様に接し、お話をお聞きしたりモニタリングする時間が短
く感じられた事を反省し、今後は時間を調整することでお客様としっかり向き合ってい
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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		15.1	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	0	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.5	5
エ ○精神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	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	11.3	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.7	7
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.8	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		11.3	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.5	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	3.8	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.7	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.2	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.9	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	3	2.7
---	-----	---	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

昨年のユーザー評価と比較し、問20問21のご本人の希望する生活に近づいているか、又満足されているか、の項目について自社評価より高い評価をいただき感謝しております。今後も直接サービスに反映する担当者会議に重点を置き、他事業所とのチームケアを充実させ、より質の高いケアプランが作成できるよう、スタッフ一同自己研鑽に努めて参ります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	14.3	1
	3.3	11
	1.1	15
	11	2
■	6.6	7
	2.2	13
	1.1	15
	3.3	11
■	7.7	5
	2.2	13
	11	2
■	6.6	7
	6.6	7
■	5.5	10
	7.7	5
■	9.9	4

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

ほぼ全ての項目に高い評価をいただくことができました。特に、ご本人様やご家族様の希望を伺い、すばやく、ていねいに対応することについて最高の評価をいただき、私ども事業所の強みとして自信を持つことができました。今後は、介護保険の対象にならないサービスについても、できる限りていねいに対応し、引き続き高い評価をいただ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.5	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.5	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.4	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.6	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.6	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		8.2	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.6	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.5	8
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.6	12
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.1	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回のユーザー様の評価と私共事業所の評価との相違点が、「介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供」や「介護保険の対象にならないサービスについての説明」についてありました。これらの情報についてはわかりやすく丁寧に提供させていただき、ユーザー様がサービスに満足していただけるように職員一同改善に努めます。また良い評価をいただいた「困っているときじっくり話を聞く」や「言葉づかいや態度」については、今後もより一層満足していただけるよう心がけてまいります。

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、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.9	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		8.9	3
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.2	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.5	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	6.5	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.8	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.9	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.3	1
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	4	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.4	14
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.3	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.1	6

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

居宅介護支援サービスを提供するうえでユーザー評価から、利用者の望む生活ができるように、いつでも連絡がついて急なサービスの変更にも対応し、精神的な支えとなり、信頼感・安心感の持てる対応に重きをおいている事がわかりました。
今後も期待に添えるように、より一層の努力を重ねて行きたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10	2
■	6.7	6
	5.6	9
	8.9	3
	4.4	11
	3.3	13
	1.1	15
	5.6	9
	1.1	15
	6.7	6
	4.4	11
■	6.7	6
■	8.9	3
	2.2	14
	8.9	3
■	15.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

好評価を頂き有り難く思います。しかし、利用者様、その御家族が希望する生活に近づけていないように思え、今一度、アセスメントをしっかり行い、希望する生活に近づくことができるよう支援させて頂きたいと思えます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.7	5
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		0	13
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	16.7	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.8	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		13.2	3
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	16.7	1
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		12.5	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	0	13
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0.7	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	■	6.9	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		2.8	9

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500213	きらめいと中村公園

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

変更へのすばやく、ていねいな対応に、高い評価を頂きありがとうございます。今後も、体調、希望等の変化に迅速に対応し、安心して希望する生活ができるように支援していきます。サービス担当者会、事業者を選ぶための情報提供が、有効に利用されていない点を反省し、有用で充実したものになるように努めていきたいと思えます。貴重な御意見を元に、御利用者様、ご家族様が満足できる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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.3	2
■	5.2	11
	4.2	14
	6.3	7
	8.3	2
	1	16
	2.1	15
	7.3	4
■	6.3	7
■	6.3	7
	5.2	11
	6.3	7
	7.3	4
■	5.2	11
	7.3	4
■	13.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

私達は、ご本人やご家族と一緒にあって“希望されている生活”に近付ける事が出来るように「介護保険サービス」や「介護保険外のサービス」についても、ご本人の思いをしっかりと伺い選択を尊重して行きます。

また、毎月のご自宅訪問（モニタリング）の際、ご質問に対して分かりやすい説明に心がけて、“安心感”“信頼感”を感じて頂けて、地域に根ざしたケアマネジャーで在り続けたいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.8	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.5	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.6	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	4.6	11
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.8	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.6	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.3	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.5	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.4	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.5	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様からさまざまなご意見を頂き、ありがとうございます。今回のご利用者様の評価と自己評価との意識の差がある為、事業所内で改善に向けて検討し、介護支援専門員としての知識や情報の活用を生かし、ご利用者様ご家族様に満足して頂き、安心して在宅生活を過ごせ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.2	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.6	11
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.2	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		3.8	13
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.2	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.5	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	1.5	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.7	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	6.9	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.6	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.2	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.2	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	13
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.2	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

契約書や重要事項説明書をはじめ、ケアマネジャーや居宅介護支援事業所の変更可能や苦情相談窓口や個人情報保護については、今まで以上に分かりやすく説明していきます。ケアプラン作成に伴い、役立つ情報や介護保険外のサービスの情報の提供を充実させて、ご利用者様やご家族の方々の状況に合うサービスが利用でき、希望する生活に近づ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.3	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		2.3	13
エ ○精神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	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.7	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.6	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	7
ケ ○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		5.5	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.9	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10.2	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.6	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	8.6	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.1	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	■	5.5	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご協力頂いた皆様から心温まるお言葉をいただき、ありがたく思っております。皆様のご希望をしっかり受けとめ尚一層努力していきたいと思っております。今回の調査の意見を通じて、まだまだ細やかなサービスの提供に対しての課題を感じました。しっかりとご要望をお聞きし、安心した生活を送っていただ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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10	3
■	7	7
	6	8
■	9	5
	11	2
	3	12
	1	16
	4	9
	3	12
	2	15
	4	9
	10	3
■	9	5
	3	12
	4	9
■	14	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500833	介護ステーションベル

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

評価を真摯に受け止めます。
介護保険以外の必要なサービスについても、ご利用者様に充分説明するようにします。
その為に専門知識を深め、皆様の気持ちに耳を傾け、的確な情報提供ができるように努めます。皆様が希望する生活に近づけるように今後も努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
	12	1
	6	7
■	5	12
	9	3
	7	4
	2	15
	4	13
	6	7
	6	7
	7	4
■	7	4
■	2	15
■	6	7
	3	14
■	12	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501104	楽笑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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

事業者を選ぶ際の情報や介護保険以外の情報提供が不十分とのことから、今後は情報収集し利用者様のご希望・要望をしっかりと傾聴し適切な情報を提供できるよう努めます。利用者様はもとより介護者様の方々にも少しでもゆとりを持っていただけますように十分な配慮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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	13.1	2
	5.7	7
	1.6	14
	5.7	7
	9	4
	1.6	14
	1.6	14
	7.4	5
■	3.3	12
■	4.9	9
	2.5	13
■	4.9	9
	9.8	3
■	4.9	9
■	7.4	5
	16.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501195	ジョインライフそよ風指定居宅支援 中村

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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 93.3% と高い数字が出ているのは評価をお願いする対象をご本人、ご家族共しっかり回答して頂ける方を選んだ事で結果として充実したものになったと思います。毎回わずかながらでも平均より高い評価を頂いている事はありがたいと思います。ただ、情報公表の調査や指定基準の本では、説明を要する事にかなり重点がおかれているがデータでみると利用者、ご家族は説明よりも聞いて欲しい・話をよく聞いてもらいたいという事が読みとれるので、今後この点も含め向上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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.8	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.1	7
エ ○精神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	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		9.1	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.8	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.3	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.8	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.5	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.8	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.1	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		4.5	10
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.1	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	14
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	■	3	14
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		16.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.5	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.4	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.3	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	91.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	86.4 %	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の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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、思いがけなく高い評価を頂いた反面、非常に厳しいご意見もありました。私の説明不足で、誤解を招いたり不快なお気持ちにさせたのであれば深くお詫び申し上げます。今後の反省事項として心に溜めておきます。「ケアマネジャーが良く替る」と言うご意見がありました。ご利用者様やご家族を不安な気持ちにさせて誠に申し訳ございませんでした。今後、事業所内で検討すべき課題であると考えております。貴重なご意見を頂きありがとうございました。今後の業務に反映できますように努力致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.8	8
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		9.5	2
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.5	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.4	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.1	11
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.1	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		8.1	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.7	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.5	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.5	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.4	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	1.4	15
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		2.7	12
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体平均を上回る評価をユーザー様より頂けたことを有難く受けとめております。わかりやすい説明を心がけたことで、前回評価結果に比べ改善みられますが、説明頻度の少い事柄についてはまだ不十分である為、契約時のみだけでなく機会ある度に説明するよう取り組んでいきます。また、介護保険外サービスについては今後も情報収集に努め、利用者・ご家族が望まれる生活への支援を強化できるようにします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	10.8	2
■	7.5	4
■	9.2	3
	5.8	7
	5.8	7
	2.5	16
	4.2	12
■	6.7	6
	3.3	13
■	3.3	13
	7.5	4
	5.8	7
	5.8	7
■	3.3	13
	5.8	7
	12.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ご利用者様、ご家族様の希望を聴きつつ、適切なケアプランを作成し、ていねいな説明に努めています。引き続き、ていねいでわかりやすい説明に努めます。おおむね良好な評価を受けた項目についても、さらに研修を実施するなどして、より一層のサービス向上に努めます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.9	5
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.2	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.1	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	7.9	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.1	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.4	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.5	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	7.9	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6.7	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.5	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		9	3
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

契約時にご説明させていただいている「苦情相談窓口」等の回答のポイントが低かったことの改善策として、契約から年数を経られるご利用者様につきましては、本年中に再度ご契約内容を説明させていただき、ご了承いただけるよう努力してまいります。また、ケアマネジャー業務について十分にご理解を得られていないご利用者様につきましてはこれからも更に誠意を持って対応させていただき、介護保険制度に基づく業務についてご理解とご協力が得られるよう努力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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	7.6	5
	11.4	1
	6.7	6
	9.5	4
■	6.7	6
	1.9	14
	2.9	12
	2.9	12
■	1	16
	1.9	14
	11.4	1
	5.7	11
	6.7	6
■	6.7	6
	6.7	6
■	10.5	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600062	名古屋市中区ケアマネージメントセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

日々のケアマネジメントについてユーザー様より満足という言葉をいただき感謝いたします。同時に身の引きしまる思いです。介護サービスの内容や種類について利用する側にたちわかりやすい説明に心がけユーザー様の不安がないように日々のケアマネジメント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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
-----	------	-------

■	13.4	1
	5	10
	5	10
	10.1	3
	5.9	7
	0.8	15
	0.8	15
	4.2	13
■	1.7	14
	5	10
	5.9	7
	7.6	5
■	8.4	4
	7.6	5
■	5.9	7
■	12.6	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600096	きららファミリーサポートサービス

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回も利用者様より貴重なご意見をありがとうございました。
前回の結果を受けて、苦情受付窓口や個人情報保護等の説明については、改めて説明をし始めましたが、なお改善の余地があると思われました。
今後も丁寧にわかりやすく説明する機会をもち、利用者様・介護者様にご理解いただけますようスタッフ一同心掛けていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.7	5
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.1	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	9.6	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	4.3	12
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
ケ ○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		5.2	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.5	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.2	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.8	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.3	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.2	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	2.9	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.9	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	20.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

毎回契約時に説明していること、その都度説明していること(問1～問9)についてご本人は忘れていくことが多い。契約を結ぶ時に赤線を引き印象に残るようにしたい。サービス利用時にはパンフレットを渡したり、本の「高齢者健康と福祉のあらし」その他サービス(生活援助軽サービス、シルバー人材、車いすセンター、配食サービスなど)を必要に応じて説明し提供している。利用者が理解し、忘れにくいよう再度話し、紙面でも残すようにしたい。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	17.1	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	8.6	3
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	11.4	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	8.6	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること	0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	2.9	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	2.9	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	5.7	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	2.9	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	8.6	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	2.9	10
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	5.7	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	2.9	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	2.9	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	8.6	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600195	ヤガミホームヘルスセンター名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.2	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.5 %	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	72.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

日常生活での不安感やお困りな事、説明の中での疑問点など利用者様が気軽にお話ししてくださいよう事業所の雰囲気づくり相談援助業務の技術向上に努めていきたいと思えます。また苦情窓口や代行業務については再度訪問時の説明を徹底していこうと思えます。今後もよろ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.2	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.1	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.5	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.8	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.3	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.8	6
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		1.3	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	1.3	13
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.2	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.8	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.1	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600237	指定居宅介護支援事業所へいわ

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を踏まえて、介護保険制度やサービスについて、更に分かりやすい説明を心がけると共に、介護保険の対象にならないサービスについての説明や介護サービス事業者の情報が幅広く提供できるように努力していききたいと思います。

「若いケアマネジャーなので不安」とのご意見に対しましては、十分な傾聴を心がけてご利用者様との信頼関係を築くように努力すると共に、更なるスキルアップ研修への参加や事業所内での協力体制の強化を図っ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	9.8	2
■	3.6	11
■	3.6	11
	7.1	8
	8.9	3
	0.9	15
	0.9	15
■	6.3	9
	4.5	10
	2.7	14
	8.9	3
	8.9	3
	8.9	3
	3.6	11
	8	7
■	13.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ケアマネジャーの変更が可能なことや苦情受付窓口の案内、守秘義務の説明について不十分であるとのこと指摘をいただきました。契約時のみの説明に終わることなく、毎月の訪問時や広報紙を通じて再確認していただける機会を設けます。また、介護サービス全般にわたり、良いサービス事業者を教えてほしいとの要望がありました。今後もサービス事業者を見極める眼を養えるよう見聞を広めます。そして申請の代行や連絡のつきやすさにも重要性が認められるため、代行申請、休日等の携帯所持を徹底します。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	5.2	8
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.2	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.2	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	10.4	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.1	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.1	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.1	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10.4	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		5.2	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		10.4	2
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600286	株式会社福祉の里名古屋中営業所

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	3	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	3	2.7
---	-----	---	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に良い評価をいただき感謝申し上げます。
今後も、お客様が何を求めているのか、何を期待しているかを念頭に置いてケアマネジメントを行い、お客様の希望する生活に近づけることができるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
■	10	1
	6.7	5
■	6.7	5
	10	1
	6.7	5
	3.3	12
	3.3	12
	6.7	5
■	6.7	5
	3.3	12
	6.7	5
■	3.3	12
	10	1
	0	16
	6.7	5
■	10	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	1.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2	2.4
---	-----	---	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ご利用者・ご家族に対しての説明不足を痛感しました。今後苦情相談窓口については、契約時にしっかり説明します。介護サービス事業所の特色などの情報についても丁寧に伝えます。又介護保険以外に必要なサービスについて情報収集に努め、ご利用者・ご家族に満足して頂けるサービス提供ができるよう、努力していききたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.1	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.8	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.5	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.3	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		3.7	11
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.4	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.5	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.9	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	9.3	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.5	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	8.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.7	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.7	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.3	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	3	2.7
---	-----	---	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9 %	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。

21年度 ご利用者様、ご家族様からの貴重なご意見と高い評価を頂いたことに対し、有難く受け止めております。しかしながら、回収率60%台に止まってしまったことが残念に思われます。年末のお忙しい時期でもありましたので、ひと声が届かなかったと反省しております。ご利用者様からの評価は、自己反省の機会を与えていただいたものと受け止めております。次回は回収率100%、ご利用者様、ご家族様に信頼していただける支援ができます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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9	4
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.4	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	2.2	14
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.1	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.6	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.6	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.5	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.9	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	10.1	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.9	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		18	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様・ご家族様からのご意見を真摯に受けとめ、今後のサービス向上に取り組んでいきたいと存じます。ご利用者様それぞれの心身の特性を踏まえて、適切な保健医療サービス・福祉サービスを総合的かつ効率的に受けられるよう、介護保険内・外のサービスや制度の説明など、的確な情報提供に努め、自立した在宅生活を支援致します。契約時のご説明も、必要に応じて再度ご確認頂くなど、わかりやすい工夫を致します。生活上の様々な課題についてもご利用者様ご家族様と相談し、丁寧かつ迅速に対応するよう努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.9	1
	1.8	15
	7.3	4
■	7.3	4
■	5.5	9
	3.6	13
	5.5	9
	7.3	4
	1.8	15
	3.6	13
	7.3	4
	9.1	3
■	5.5	9
	5.5	9
	7.3	4
■	10.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600799	菜の花指定居宅支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

住みなれた地域で暮らしたく、つづきたいという願いに応えられる様、行政機関、サービス事業者等と密に連絡をとり、サービス向上につとめます。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.4	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.7	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		1.4	15
エ ○精神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	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		5.7	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.3	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.9	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.9	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		8.6	3
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	1.4	15
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.6	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.7	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	7.1	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.1	6
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.7	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.7	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	34	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	79.1 %	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	70.6 %	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。

今回ユーザー評価にてご利用者様・ご家族様のご意見を頂き、介護保険サービスについての説明不足を実感致しました。もっと分かりやすく説明させて頂き、介護保険内外でどのようなサービスが使えるのか理解して頂ける様努めてまいります。契約時にご説明しております苦情相談窓口やケアマネジャーの業務・変更可能の件等既存ご利用者様にも再度説明させて頂きます。ご利用者様のニーズを理解し一緒になってご希望する生活に向かっ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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.5	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.8	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.8	9
エ ○精神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	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	9.5	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.6	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.8	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.8	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.8	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.6	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.7	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.6	4
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		1.9	15
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601292	めいきん生協千種駅前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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の結果を踏まえ、ご利用者様・ご家族様の望まれる生活に近づけるよう、幅広い情報提供や質の高いサービス提供ができるよう、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	17.3	1
	7.7	3
	3.8	10
	7.7	3
■	1.9	13
	1.9	13
	5.8	7
	1.9	13
	3.8	10
■	7.7	3
	1.9	13
■	5.8	7
■	7.7	3
	5.8	7
	3.8	10
■	15.4	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

今回の調査にご協力をいただきましたお客様、ご家族様には、貴重な評価をいただきまして誠にありがとうございました。今回、特に評価の低かった「サービス担当者会議のあり方」については、お客様やご家族様からのご希望やご意見をおききするよい機会ですので、さらに有意義な内容を目指すとともに、関係機関やサービス事業所とも連携を深め、少しでもご希望の生活に沿えるよう努力してまいります。今後ともどうぞよろ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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	12.2	2
	5.7	8
	6.5	6
	4.9	9
■	6.5	6
	1.6	15
	0	16
	9.8	4
■	3.3	12
	3.3	12
	8.1	5
■	11.4	3
	3.3	12
■	4.9	9
	4.1	11
■	14.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	69 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口の説明については、契約時に説明するのみでなく、定期的に説明を行うことで利用者・ご家族に苦情窓口の存在を理解して頂き、皆様の安心に結びつける努力をして参ります。介護保険の対象にならないサービスについても意識して説明をするよう努めていきたいと思っております。在宅生活をサポートする専門家として、介護保険内外を問わず更なる知識や経験を積み、ご利用者が安心して地域で生活できるよう心を尽して支援して参ります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.5	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.4	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.8	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.5	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.7	8
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.3	15
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.5	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.5	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.4	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.4	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.8	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.4 %	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。

利用者様にいただいた評価につきましては、更に充実させ、また、相違点につきましては利用者様の思いを真摯に受けとめ、改善に取り組みます。介護保険以外のサービスや、利用者様にとって役立つ情報提供に努め、質の高いケアマネジメントのもとに在宅療養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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	14.2	1
■	9.2	2
	6.7	7
■	7.5	6
	8.3	4
	0	16
	3.3	14
	5.8	8
■	2.5	15
	4.2	12
	5.8	8
	5.8	8
	9.2	2
	5	11
	4.2	12
■	8.3	4

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.2	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

結果を受け止めひとつひとつの項目について事業所全体で基本に戻り見直していきます。苦情相談窓口など、契約時の説明をより丁寧にしていくとともに、日頃の関わりの中で再確認する機会を設ける必要があると思います。ご利用者様の尊厳を大切に、利用者様本位の快適な生活が実現出来ますよう、職員一人一人が研鑽してプロとしてお手伝いするよう心掛けてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.3	5
■	4.6	9
■	9.3	4
	4.6	9
	11.1	2
	1.9	15
	0.9	16
	5.6	7
	5.6	7
■	3.7	12
	2.8	14
	8.3	5
■	10.2	3
	4.6	9
	3.7	12
■	14.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

ケアマネジャーは、ユーザーの方々が重要と思われる事項の対応について、常に安心感や信頼感を持てるように心掛け、また緊急を要するサービス変更にも対応できるよう努力します。そして、利用者様のニーズに合わせた費用負担を考えていきます。また、介護保険以外のサービスをより多角的に導入できるようケアマネジャー自身の知識を向上させ、情報収集の充実を図ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.1	4
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.6	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.6	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.6	7
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.6	7
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.7	14
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと	■	3.7	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.6	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.5	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		11	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	7
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.6	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.7	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	93.5 %	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	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。

居宅介護支援事業者として10年目を迎え中だるみの時期でもあります。「きちんと行っているつもり」の意識が結果として見られます。初心に戻り「ご希望される生活に近づいている」ことが実感していただけますよう、ひとつ一つの業務を見直し、わかりやすい説明を心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8	4
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		8.9	2
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.1	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		3.6	14
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	5.4	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	8	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.5	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.5	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.3	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700151	アサヒサンクリーン在宅介護センターラ・プラス山里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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
	自社 結果	全体 平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	1	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	69 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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結果が出ました。介護保険のサービスが中心になり他の地域の社会資源が上手く使えない傾向にあるので、今後は十分地域における社会資源の情報を収集し皆様に提供できるよう努めて行きたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.8	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.3	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.3	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	8.5	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.1	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.4	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.1	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.4	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10.6	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.5	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	3.2	13
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.3	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		10.6	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700516	めいきん生協昭和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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

苦情窓口の案内や個人情報の取扱い、また選択の自由が御利用者様にあることなど、初回契約時に御説明する内容についての評価を低く頂いております。新規に契約頂く御利用者様には無論、長年御利用頂いている御利用者様にも、再度重要事項についての説明を、わかり易くさせて頂く予定であります。またケアマネジャーの対応については、全体的に満足頂いておりますが、全体平均より低い項目につきましては、今後の重点課題としてより一層努力して参りますので、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
	11	2
■	7.3	6
■	8.5	4
	8.5	4
■	4.9	8
	4.9	8
	7.3	6
	4.9	8
	1.2	16
■	2.4	13
	4.9	8
	11	2
	4.9	8
	2.4	13
	2.4	13
■	13.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	1	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	60.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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、ユーザー評価にご協力頂いたご利用者様及びご家族様より感謝のお言葉や喜びの声を頂きありがとうございました。今後の励みになり、大変嬉しく思います。それと同時にこの機に甘んじることなく今後も各スタッフが経験や研修等を通して自己研鑽を重ね、スキルアップすることにより、地域で暮らすご利用者様が、今後もより安心より満足に生活できるよう職務に取り組んで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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.9	6
	7.9	6
	9.5	1
	1.6	14
	9.5	1
	1.6	14
	4.8	11
	1.6	14
■	3.2	12
	7.9	6
■	9.5	1
	6.3	9
■	6.3	9
	3.2	12
■	9.5	1
■	9.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	1	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の調査結果を参考にして、初回契約時はもちろんのこと、以後機会あるたびに詳しく説明してご理解いただき、利用者一人一人の立場でスピーディーに対応します。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	11.4	1
■	4.9	10
■	4.9	10
	4.9	10
	8.1	3
	3.3	14
■	4.1	13
	3.3	14
	3.3	14
■	8.1	3
	7.3	6
■	6.5	7
	5.7	9
	6.5	7
	8.1	3
	9.8	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700623	社団法人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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

平成20年度も本事業に参加しましたが、利用者評価において全体平均より低い評価結果でした。結果をもとに居宅介護支援業務全体を見直し、ケアマネジャー各々の支援する姿勢を改めました。その結果、平成21年度は昨年より高い評価をいただき嬉しく思っております。利用者様は「希望している生活を支援してくれる」や「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てる」ことを望まれています。今後も専門職としての役割を発揮できるように知識を得ること、技術を高めることに努力していきたく思っております。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	13.9	1
■	5.1	8
	5.8	6
■	7.3	5
	5.1	8
	1.5	16
	3.6	13
	5.8	6
	4.4	11
	2.9	14
	10.9	3
■	8	4
	2.2	15
■	4.4	11
	5.1	8
■	13.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701001	A J U 自立の家 ほかっと軒

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	2.5	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回の評価結果では、私どもの取り組みが、利用者の皆様に概ね満足いただいていることが分かりました。感謝申し上げます。ただ、ご意見の中に「休日に連絡が取れなかった」とのご批判がありました。私どもは21年7月より特定事業所加算Ⅱを算定しておりまして、24時間の緊急時連絡相談体制を取っております。連絡が取れなかったことについては、大変申し訳なく思っております。これからは、連絡方法の周知を徹底して、お困りの際にはいつでも相談に応じることの出来る体制作りを努めて参ります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.6	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.2	10
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	4.2	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.5	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.8	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.2	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.9	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.6	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.9	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.2	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.6	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701027	アミカごきそ介護センター

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

御利用者様の知りたい情報（介護保険だけではなく、地域のサービス等）が、提供できる様に、努めていきます。御利用者様が、常に安心して利用して頂ける様、説明、対応を、心掛けていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.2	2
	10.2	2
	5.5	8
■	6.3	6
	7.8	4
	3.1	15
	3.1	15
	4.7	10
	7	5
	6.3	6
	3.9	13
■	3.9	13
	4.7	10
■	4.7	10
	5.5	8
■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701134	さわやからいふ昭和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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回の評価の結果を受けて、改善できる点は迅速に対応し、今後ご利用者様・ご家族様の声に耳を傾け、安心して希望される生活が送れる様、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22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22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	13.4	1
	0.7	16
	4.7	9
■	6	8
	4	10
	2	13
	1.3	15
	4	10
	2	13
■	3.4	12
	8.7	6
	12.8	2
	7.4	7
■	9.4	5
■	10.1	3
■	10.1	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	1	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.4	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	86.4 %	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	84.2 %	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。

長期でご利用の方々が多くなってきました。利用者の皆様の希望する生活をよくお聞きし、それが少しでも実現できるよう努力していきたいと思っております。現実的には、利用者の負担額のことを考慮し、ご家族様にも納得して頂けるサービス事業者を選定しプランを立て、必要に応じ見直し変更できるよう柔軟に対応していく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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	12.1	3
	5.2	8
■	3.4	10
	6.9	6
■	17.2	1
	0	15
	0	15
	3.4	10
	3.4	10
	1.7	14
	5.2	8
	6.9	6
■	8.6	4
■	8.6	4
	3.4	10
■	13.8	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.7	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

サービスにおける本事業所が意識していることと、お客様が意識している重要項目において、ほとんど項目が一致しており、本事業所のめざす方向性が確かなものであることが分かるとともに、今後も引き続きよりよいサービス提供を心掛けてまいります。しかしながら、契約時における重要事項説明では、十分な理解が得られていないことが改めて分かりました。お客様に安心・信頼していただくためにも、分かりやすい言葉を使用し、理解していただけるよう、今後も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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.2	4
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.1	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	7.2	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.1	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.2	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	16
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.1	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.2	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.2	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.1	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.1	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800027	名古屋市瑞穂区ケアマネージメントセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.2 %	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。

ケアマネジャーの対応に安心感信頼感を持っていただき、希望している生活に向けた支援をさせていただけるよう今後も職員一同研鑽に努めてまいります。
利用者様にとって役立つ情報提供に努め、ご家族の生活も含めて満足していただけるような質の高いケアマネジメントを提供できるよう努力していきます。
重要事項や契約内容については、さらに御理解を深め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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.9	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.3	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.9	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.4	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.3	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.3	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.3	3
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	5.4	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		8.5	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.2	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		5.4	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.9	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.7	11
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	82.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は多くのご利用者様、ご家族様に評価やご意見をいただきありがとうございました。温かなご感想は業務の励みになります。今後も対応に安心感・信頼感を持っていただけるように心がけていきたいと思えます。また評価にてご指摘いただいた点については、まだまだ力の及ばないことを感じました。基本的なことですが、これからもお客様のニーズの把握に努め、様々な生活への相談・援助ができるように、情報収集とケアマネジャーの資質の向上に努めて参ります。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.8	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.9	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.9	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.8	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.9	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.9	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.9	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.9	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.8	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	8.8	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.9	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.9	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、利用者様より質の高い介護を受けている、非常に満足している等の、昨年同様高い評価を頂きまして有難うございました。これからも利用者様の希望されている生活を支援させて頂く様、一層のサービス向上に努めてまいります。また、利用者様の急なサービス変更にもこれまで同様、敏速かつ丁寧な対応をさせて頂くことで、利用者様、ご家族様との信頼関係の構築を図れるよう努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.5	2
	3.2	12
	5.3	10
	3.2	12
	7.4	5
	3.2	12
	2.1	15
■	2.1	15
	6.3	8
■	4.2	11
	7.4	5
■	8.4	4
	10.5	2
■	6.3	8
	7.4	5
	12.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただいたご利用者様、ご家族様に感謝致します。ご利用者様からの感謝の言葉は、私どもにとっては励みとなりました。今後もご利用者様のニーズに対応し一緒に生活を支援できるよう、幅広い知識の収集に務め、介護保険外サービス等の紹介もさせていただきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.8	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.9	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.5	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.1	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.5	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.3	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.7	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.4	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.4	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.1	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.3	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	■	4.9	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.8	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

3	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

介護の社会化といわれ、当居宅も現状は独居者・老々介護・認々介護・独居認知者・ターミナルと利用者も多様化し抱える問題も複雑化してきております。公的機関、地域の人々との連携を図り日々誠実に安心感を持っていただける様努力精進しています。ユーザーの方々から多くの励ましと感謝のメッセージを承りありがとうございます。これからも、地域と共に希望する生活を支援し、専門性を高め共に考え共感しつつ生活の質（QOL）の向上を図ります。そして、自信を持ち紹介していただける居宅支援を旨とします。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
○	9.4	3
●	7.8	4
●	7	5
○	6.3	9
○	5.5	11
○	1.6	15
●	7	5
○	3.1	13
○	1.6	15
●	7	5
○	5.5	11
○	10.2	2
●	6.3	9
○	2.3	14
○	7	5
○	12.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800233	堀田デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

以前からの課題である「苦情受付窓口」と「介護保険の対象にならないサービス」についての説明ですが、「苦情受付窓口」については十分説明できている評価を頂きましたが「介護保険の対象にならないサービス」については十分に伝わっていません。原因としては、気付かないうちに専門用語を交えて説明しているという事が考えられます。ご家族や利用者様にとっては聞きなれない説明なので、今まで以上に専門用語をつかわずにわかりやすい説明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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	11.7	2
	5.5	9
■	7	6
	8.6	5
	7	6
	0.8	16
	1.6	14
	6.3	8
	2.3	13
■	3.9	11
	4.7	10
■	11.7	2
	10.9	4
	3.1	12
	1.6	14
■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

はじめに、ユーザー評価にご協力をいただいた皆様に御礼申し上げます。
 本年も高い評価と心温まるご意見をいただき、光栄に思います。
 利用者様が分かりにくいと感じた「介護保険の対象とならないサービス」について、より具体的にわかりやすい説明に努めてまいります。
 ケアマネジャーとしての資質向上に努め、皆様が住み慣れた地域で生活が続けられるよう支援していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	6.9	5
	5.3	10
■	6.9	5
	6.9	5
	9.2	2
	3.1	14
	1.5	16
■	5.3	10
■	2.3	15
	6.1	9
	9.2	2
	7.6	4
	5.3	10
■	4.6	13
	6.9	5
■	13	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.2	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

御利用者様、御家族様のくらし全体に目を向け、生活状況の改善と身心機能の維持向上への支援が行えるスタッフの育成に今後も努めます。
各スタッフの技術習得と資格取得につながる研究機会を確保し、キャリアパスを明示して専門職として成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	11.5	1
■	3.8	11
■	4.8	10
	6.7	6
	10.6	3
	3.8	11
	1.9	16
	5.8	8
	5.8	8
■	3.8	11
	6.7	6
■	8.7	4
	7.7	5
	3.8	11
	2.9	15
■	11.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

毎回ご利用者様より高い回答率で良い評価を頂き感謝しております。説明事項について数回ご不満の回答を頂いていた事を真摯に受けとめ説明をよりわかりやすくお伝えできるよう心がけていきたいと思っております。ご意見・ご感想についても事業所内で検討し一層の質の向上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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.3	4
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.4	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.2	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.9	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.8	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.1	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.9	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.2	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.1	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.7	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.9	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.4	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800720	おたすけ家族

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.4	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	1	2.7	1.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	1	2.9	1.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.1	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.6	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	1.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	1.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.5	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.2	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.4	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.4	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.1	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	1.6	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.5	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	94.1 %	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	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	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。

今回、数々のご指摘の中で、諸々の説明事項（他のケアマネジャーや事業所に変更できること、苦情相談窓口など）や、ケアマネジャーから提供される情報の有用性、ケアマネジャーの関わりによって、利用者様やご家族の生活が変化したかどうか等について、厳しい評価をいただきました。説明事項については、今後の訪問・面接の中で、適宜説明をしていきたいと思っております。また情報については、例えば福祉用具のリサイクル・行政サービスなど、幅広く情報を提供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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.8	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.9	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	3
エ ○精神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	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	12.1	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	11
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.7	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.9	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	1.7	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.9	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		1.7	13
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8.6	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.2	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.4	11
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		8.6	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800944	アミカ瑞穂介護センター

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価のご意見から、苦情受付窓口についての説明に関して、今まで以上に丁寧にわかりやすく説明をするよう心がけていきます。また、介護者の方の生活に変化がありましたかの問に対して満足していただけていない事がわかりました。これを真摯に受けとめて改善できるよう、利用者様やご家族のニーズを適確に把握し、あらゆる方向から提案ができるように、そして精神的な支えと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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.6	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.5	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.4	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.3	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.2	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.6	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.5	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.4	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.2	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.5	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.5	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.4	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900066	名古屋市熱田区ケアマネージメントセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.5	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時、利用者様の説明において、苦情の申し立て窓口、ケアマネジャー変更ができる点等が不十分であるとのこと指摘につきましては、事務所で検討し早急に改善をはかってまいります。当事業所のケアマネジャー全員が看護師資格を有しており、医療依存度の高い利用者様をはじめ健康上の問題に留置した、質の高いケアマネジメントを実施してまいります。また、利用者様のご家族の思いをきちんと受け止め、希望される生活の達成に向け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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.4	4
	2.4	13
	4	10
■	11.2	3
	5.6	8
	1.6	14
	0	16
	3.2	11
	4.8	9
	1.6	14
	3.2	11
■	12.8	2
	8	6
■	8	6
	9.6	5
■	13.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	1.9	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	17.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

当院のケアマネジャーは他事業所の介護保険サービスの利用も提示していたつもりだったがご利用者の意見として説明を受けていないとの答えを持っていた人が24パーセントもいたことに驚愕した。これからは、初回面接時も含めて2度3度説明をしていく努力をしたい。また、ケアマネジャーが関わってもご家族・ご利用者様の生活に変化はないと答えられた方が23パーセントもいたので、良い意味・悪い意味に捉えたとしても、サービス開始後のモニタリングを強化していきたいと思いました。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.2	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.1	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.1	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.8	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.1	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.7	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	6.8	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.1	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.1	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.5	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.7	13
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		8.1	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価において、介護保険外のサービスや有用な情報提供の要望が高いことが改めて確認できました。この点については十分意識して取り組んできたつもりでしたが、生活全般を支援する観点からも、より一層ご利用者の立場や状況に合わせた分かりやすい説明や調整に心がけてまいります。また、サービスを提供する上で最も基本的な部分である安心感や信頼感を大切に、その上で希望されている生活に少しでも近づいていけるように生活に密着したきめ細かい対応ができるよう、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	11.5	2
	4.8	10
	2.9	14
■	7.7	5
	4.8	10
	3.8	13
■	4.8	10
	1.9	15
	7.7	5
■	1.9	15
	8.7	3
■	5.8	8
■	8.7	3
	6.7	7
	5.8	8
	12.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900355	全労済在宅介護サービスセンター愛知

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回のご利用者・ご家族様へのサービス計画、サービス提供状況への対応は高い評価をいただき、感謝申し上げます。しかし一方で居宅介護支援事業者としての苦情受付窓口や介護保険サービスの事業者選定における説明対応、又、ご利用者ご本人やご家族の困りごと、適切な助言等の対応に必ずしも満足いただけていない状況がわかり、皆様に対し、丁寧で且つ、ご理解いただけるよう、説明に工夫を施しながら満足向上とサービス提供事業者調整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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.8	2
	6.3	6
	5.4	8
■	7.2	3
	6.3	6
	0.9	16
	3.6	15
■	7.2	3
	4.5	10
	4.5	10
■	5.4	8
	4.5	10
	7.2	3
	4.5	10
	4.5	10
■	17.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

弊社が紹介したサービス事業所の職員に対するご指摘を頂きました。サービス事業所の選定、紹介に当っては、過去の実績等から、事業所全体の質を重点に、公平中立の観点から選択しておりますが、個々の職員の質を確認するには、事業所との信頼関係が第一であり、紹介を受けた事業所に於かれては、いかなる事が発生しても、まずは、ご利用者様の立場に基づいたサービスを提供して頂きたいと考えます。そのためには、事業所間との連携を強化し、お互いに質の高いサービスを提供できるよう研鑽して行きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	6.8	7
■	4.3	12
	6	10
	6.8	7
■	8.5	2
	2.6	14
	2.6	14
	7.7	4
	2.6	14
	8.5	2
■	7.7	4
	5.1	11
	6.8	7
■	3.4	13
	7.7	4
■	12.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	3	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂きましたご利用者様・ご家族様に感謝しております。ご利用者様やご家族様が希望される生活に近づく様、介護保険外のサービスにつきましてもより多くの情報を収集し提供していけるよう努力していきたいと思っております。今後ともご利用者様お一人お一人のニーズや、心身の状況に合わせたサービスの提供を目指し研鑽してまいります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	13.8	1
	10.1	2
	10.1	2
	8.3	6
■	7.3	7
	1.8	13
■	3.7	12
	1.8	13
■	5.5	9
	0.9	16
	9.2	5
	10.1	2
■	4.6	10
	6.4	8
	1.8	13
	4.6	10

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	76.5 %	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	84.6 %	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。

ご利用者様より温かいお言葉をいただき、感謝いたしております。しかし、ユーザー評価の結果につきましては、総合的には平均点を下回っておりますので、大いに反省すべきと考えております。この結果を真摯に受け止め、ご利用者様およびご家族様にご満足いただけますよう、今一度居宅支援サービスの原点に立ち返り、サービス改善に努めていきたいと思っております。そして、ご利用者様やご家族様のご希望される生活に近づけられるよう、寄り添う気持ちを忘れずに、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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	11	2
	7	4
	5	11
	7	4
■	7	4
	2	16
	3	13
	3	13
	4	12
	3	13
	6	9
■	8	3
■	7	4
	7	4
	6	9
■	14	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	1	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。
今回のユーザー評価の結果を、真摯にうけ止め改善すべき点を見直し、これまで以上ご利用者様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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.9	4
■	6.3	6
	5.6	9
	9.5	2
■	5.6	9
	0	16
	4	13
	5.6	9
	6.3	6
	3.2	15
■	9.5	2
	6.3	6
	5.6	9
	4	13
■	7.1	5
■	13.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.3	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.1	1.8	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	84.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6 %	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。

このたびは、利用者の皆様から感謝の声をいただきありがとうございます。ただ、アンケートの行う意味に疑問を持つ声もありました。 今後は、このような意見にしんしに耳を傾けていき、より業務改善、自己研鑽に努めていきたいと思ひます。そして、地域の方々の「心の支えとなる」事業所を目指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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.6	4
■	8.6	4
■	7.1	7
	2.9	10
	14.3	1
	2.9	10
	1.4	16
	5.7	8
	10	3
■	5.7	8
	8.6	4
	2.9	10
■	2.9	10
	2.9	10
■	2.9	10
	12.9	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

お客様への説明を丁寧なことを心がけておりますが、サービス事業者の情報や苦情相談窓口の案内、個人情報の取り扱いなどについて、さらに分かりやすくお伝えしてまいります。また、お客様のニーズに合ったケアプランを作成するとともに、安心・信頼していただける対応をするよう努めてまいりますので、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者%	利用者順位
-----	------	-------

	10.5	2
■	8.6	3
	3.8	12
	3.8	12
	8.6	3
	1.9	15
	1.9	15
	6.7	6
	4.8	10
	3.8	12
	4.8	10
■	6.7	6
■	8.6	3
■	6.7	6
	5.7	9
■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	21.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

ケアマネジメント業務、個人情報等に関して、ユーザーからの良い評価を得る事ができた。反面で、不満を感じるという意見もある為、苦情相談窓口等の説明が必要と感じた。又、サービス選択時の情報提供、急な訴えに対する対応、保険外サービス面で不満を感じている方がいる事から、各方面のサービス内容を整備していきたいと感じている。今後も研修会等を通じて、質の高いケアマネジメントが提供できるようにしていきたいと思う。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
	14.6	1
■	2.1	14
	8.3	3
	8.3	3
■	10.4	2
	0	16
	8.3	3
	4.2	11
	4.2	11
■	6.3	7
	6.3	7
	6.3	7
	8.3	3
■	6.3	7
	2.1	14
■	4.2	11

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回、「ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか」の項目について十分満足いただけない結果でした。利用者様、ご家族様が、希望や思いにそった在宅療養生活をおくるために必要で役立つ情報の提供を行うなど良い変化を見いだす支援について検討していきます。また、介護保険外サービス、サービス事業所の選定について情報を解りやすく提供するとともに、貴重なユーザー様からのご意見をもとに、安心と信頼感を持っていただけるよう質の向上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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.7	1
	4.8	10
	3.6	13
	10.7	1
	6	6
	1.2	16
	2.4	14
	6	6
	2.4	14
■	4.8	10
	6	6
■	9.5	5
	10.7	1
■	4.8	10
	6	6
■	10.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、早急に改善すべき点を見直し、更にご利用様に満足いただけるサービスを提供させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.8	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.1	11
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.9	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.5	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		2.3	13
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.3	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		13.1	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	10	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	8
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.1	11
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.6	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

一昨年に比べ事業者自己評よりユーザー評価の方が高い点数をいただきました。ユーザー様からのご意見、ご感想は地道に積み重ねた努力が報われた思いでした。今後も更に精進してご利用者様やご家族様から信頼をいただけるよう努めていきたいと思っております。評価の中で居宅支援事業所あてではなく、通所介護、訪問介護に向けた意見もありましたがその意見も参考にさせて頂き今後役に立ててゆ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.9	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.4	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.2	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.2	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.7	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.7	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.4	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.4	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.7	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000155	富田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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.3 %	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。

ご利用者様からは、今年度も高い評価をいただきありがとうございました。
在宅でいつまでも過ごせますよう、介護できますよう、これからも一層のサービス向上を目指して、ご利用者様、ご家族様の信頼にお答えできる事業所、又安心して相談していただける事業所に、職員一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.6	2
	3.8	10
	1	15
	6.7	8
■	8.7	5
	3.8	10
	1	15
	6.7	8
	3.8	10
■	2.9	13
	9.6	2
	9.6	2
■	8.7	5
	1.9	14
■	7.7	7
■	14.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000189	株式会社社療・立忝薬局

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	81.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者ご家族が希望される生活に近づき満足いただけるよう今後も訪問した際には、介護保険外のサービスについても説明し時間の許す限り傾聴に努めます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.5	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	1.9	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.8	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		3.8	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		1.9	12
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.8	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		0	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.9	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		12.5	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	14.4	2
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		8.7	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000239	指定居宅介護支援事業所 松寿苑

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回の評価では介護保険の対象にならないサービスへの説明が不十分であったようで、今回の結果を受け単に保険内のサービスに繋げるだけでなく保険外のサービスや制度の情報をより多く収集し有効な情報提供が行えるよう努めていきたいと思っております。またサービス提供する上で重要だと思うことのユーザー順位1位のケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てることを常に念頭に置いた対応を心がけていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	8.4	4
	5.9	8
	9.2	3
	7.6	5
	5	10
	3.4	12
	3.4	12
	5.9	8
	1.7	16
■	6.7	7
	10.1	2
	7.6	5
■	5	10
■	2.5	15
	3.4	12
■	14.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000247	フラワー園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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	58	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	87.9 %	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	41	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.7 %	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。

<p>事業者とご利用者の居宅介護サービスを提供する上での重要度の意識の差がかなりあった。ご利用者が何を求めているのか再度確認する。 数年前からのご利用者が多数いる為、再度介護サービスの仕組みについて説明し理解を求める。</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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.5	4
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.4	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.7	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.9	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.3	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.2	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.7	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.5	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.9	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.4	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.5	4
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000536	ニチイケアセンター高畑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

今回のユーザー評価の結果を真摯に受けとめ、不満に思われている点を改善し、今後より一層利用者様に満足して頂けるよう努力していきたく思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	13.2	1
	4.7	10
	7.5	5
■	2.8	13
■	7.5	5
	1.9	16
	2.8	13
	7.5	5
	5.7	9
	2.8	13
	4.7	10
■	8.5	3
	6.6	8
	3.8	12
■	8.5	3
■	11.3	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000775	西日置フラワー園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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	42	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.4 %	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

一度説明した事でも、理解して頂けているか随時確認を行っていく。
ユーザーが何を求めているのか再アセスメントを行う。
説明方法については、理解して頂けたか1つ1つ確認していく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.2	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.9	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.5	7
エ ○精神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
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	4.6	11
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.8	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.6	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.2	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.9	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.1	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.9	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.2	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.3	14
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様ご家族のおかげをもちまして、当事業所も開設5年目を迎えようとしています。今回の評価結果を踏まえて介護保険以外のサービスについての情報提供にも心がけて行きたいと思います。今後もわかりやすい説明と丁寧な対応を心がけて信頼感の持てる事業所を目指したいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.2	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		1.2	13
エ ○精神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	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.2	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.2	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.8	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.6	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.4	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	8.4	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.4	4
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		8.4	4
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.6	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001633	アイウイッシュ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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.4	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.2	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.1	2	2.4
---	-----	---	-----

3	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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。

ユーザーとの関係が長くなるにつれて、制度の説明が不十分になり、あらためて質問されると聞いていなかったという評価になるのかもしれませんが。サービス利用を新たに始める時、必要な時には、その都度お話ししているつもりですが、状態の安定している方はつい、ていねいな説明の努力を怠っていたようです。事務的な説明のみならず、わかりやすい言葉での説明も心掛けたいと思います。サービス全般の満足度で概ね高い評価をいただいたので少し安心しました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	17.1	1
	2.9	14
	5.7	7
	8.6	4
■	7.1	5
	4.3	10
	0	16
	4.3	10
■	2.9	14
	5.7	7
	7.1	5
■	4.3	10
	10	2
	5.7	7
	4.3	10
■	10	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.2	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果を見て、自己評価とユーザー評価を比べると意識すべき点や重きを置く所の違いを知ることができました。改めて評価を見直し、利用者側に近づける事ができるよう、検討していけたらと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	11.9	2
	3.6	12
■	1.2	14
■	7.1	5
	7.1	5
	0	15
	0	15
	3.6	12
	6	8
	4.8	11
	9.5	3
■	7.1	5
■	8.3	4
	6	8
	6	8
■	17.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

自己評価とユーザー評価を比較して意識の差があることを感じました。特に⑩介護保険の対象にならないサービスについての情報提供が充分されていない点をふまえて、今後は地域の社会資源の情報をできるだけ多く収集する努力をし、さらに利用者に情報提供し、保険外サービスも活用したプラン作成ができるよう事業所で取り組みます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	11.6	2
■	2.3	10
■	9.3	5
■	9.3	5
	9.3	5
	0	15
	2.3	10
	2.3	10
	2.3	10
	4.7	9
	11.6	2
	2.3	10
	7	8
	0	15
■	14	1
	11.6	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

利用者様への情報提供を充実する。（介護保険及び介護保険以外のサービス）
個人情報取り扱いの説明を徹底する。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者%	利用者順位
	8.2	5
	2.5	12
	2.5	12
■	7.4	6
	4.9	9
	0	16
■	2.5	12
	3.3	11
	4.1	10
	1.6	15
■	12.3	2
	6.6	8
	11.5	3
■	7.4	6
	9	4
■	16.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

昨年の評価において、「説明」の部分が私達の意識と利用者様の評価にズレがあることがわかり、以前より、更に丁寧にくり返しの説明を心掛けて参りました。今回の評価では昨年よりも高い評価を頂くことが出来、大変嬉しく思います。今後もわかりやすい説明を心掛けて参ります。今回の評価では、利用者様や御家族のニーズを十分に把握し担当者会議に反映することが出来ていないことがわかりました。ニーズの引き出しと有意義な会議の開催が出来るよう勉強を重ね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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
-----	------	-------

■	16.7	1
	1.8	15
	2.6	12
■	5.3	8
	8.8	5
	2.6	12
	1.8	15
	3.5	10
	3.5	10
	2.6	12
	7	6
■	9.6	3
	6.1	7
■	9.6	3
	4.4	9
■	14	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情受付や個人情報の取扱い、事業者選択については契約時に説明を行っていますが、多くの内容を一度にお伝えしようとするあまりご理解を頂くことが難しくなっているのかもしれない。今後はよりご理解頂きやすいような説明に務めるとともに、再確認の機会を設けるなどの改善を図っていきます。また、必要な情報の提供や調整等を行えるよう、お客様やご家族様の状況や要望、ニーズの把握をより適切に努めていくとともに、サービス担当者会議の充実をより図るなどし、さらに満足度を高められ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者%	利用者順位
	8.2	2
	5.2	10
	5.2	10
	7.2	5
	6.2	8
	1	16
	2.1	14
	4.1	13
■	7.2	5
■	2.1	14
	6.2	8
■	8.2	2
	7.2	5
■	5.2	10
	8.2	2
■	16.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー様から「苦情相談の窓口」と「居宅介護事業所やケアマネジャーの変更」についてご意見をいただきました。この3項目ともユーザー様からは発信しにくいものです。これらについては、ご理解を得られるようご説明に心がけていきます。

また、他項目についても日常のケアマネジメントの中で、ケアマネジャーの対応等について事業所で話しあい、在宅での療養生活がケアマネジャーとの信頼関係のもとに行なわれ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	9.7	4
	6.5	6
■	4.3	10
	10.8	2
■	6.5	6
	1.1	16
■	2.2	14
	2.2	14
	4.3	10
■	3.2	13
	7.5	5
	6.5	6
	10.8	2
■	4.3	10
	5.4	9
	15.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.2	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.5	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.4	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.2	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.2	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	94.4 %	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の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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 わかりやすい介護をこころがけてゆきたいと思います。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	22.5	1
	9.9	2
	4.2	10
	9.9	2
	9.9	2
	0	14
	0	14
	0	14
	7	6
■	1.4	13
	5.6	8
■	4.2	10
■	5.6	8
■	9.9	2
	2.8	12
■	7	6

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.3	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 %	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	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。

このたびは貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。介護保険外のサービスの説明など、情報提供不足の感想を持たれている方が多かったので、今後は介護サービスの内容や特色を把握し、常に最新の情報を分かりやすく説明すると共に、介護保険外のサービスについても最新の情報を収集し、ご利用者様の視点に立ち、分かりやすい説明ができるよう努めます。ご利用者様が希望される生活に少しでも近づけるよう、ご利用者様のニーズに合ったサービス提供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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	8	4
	4.5	11
	3.4	13
■	12.5	2
	8	4
	0	16
	2.3	14
	5.7	9
	6.8	7
■	1.1	15
■	9.1	3
■	4.5	11
	6.8	7
	8	4
	5.7	9
■	13.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	1	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	1	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	1	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	1	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	1	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.4	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者本位のプランにする為、希望する生活を引き出せるよう、次のように工夫していく。

1. 施設内外で質問力を高める勉強会を行う。
2. 各事業所から状況変化や気づきがあった時には情報提供いただけるよう依頼する。
3. 利用者が持つ力や可能性もおろそかにしない。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.8	2
	2.7	13
■	4.5	10
	9.9	3
	7.2	6
	0	16
	1.8	15
	4.5	10
	4.5	10
	2.7	13
	9.9	3
■	9	5
■	6.3	9
	7.2	6
	7.2	6
■	11.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.4 %	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。

医療法人東樹会あずまケアプランセンターでは、様々な基礎資格（保健師・看護師・社会福祉士・介護福祉士等）を有する介護支援専門員を採用し（現員：常勤専従8名）、ご利用者様からの多様なニーズに対応できるよう努めております。

ご利用者様ご家族様が安心して生活して頂けることを一番に思い、一人ひとりの介護支援専門員（ケアマネジャー）の質を高め、より良い居宅介護支援サービスが提供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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.8	5
	4.9	10
	6.9	6
	9.8	3
■	4.9	10
	2	15
	1	16
	6.9	6
	2.9	13
	4.9	10
	9.8	3
■	10.8	2
■	5.9	9
	2.9	13
■	6.9	6
■	11.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果において、御利用者様、御家族様より頂いた評価に関してとても嬉しく思っております。まだ、改善していく点は多々あることも再認識しました。今後も、より幅広い介護サービス情報の御案内ができるよう日々の努力を重ね、全ての御利用者様、御家族様に対し望む生活や安心感、信頼感を持って頂けるよう心掛けていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.3	3
■	3.5	12
	1.2	14
	12.8	2
	8.1	5
	0	16
	1.2	14
■	2.3	13
	5.8	9
	4.7	11
	8.1	5
	9.3	3
■	5.8	9
■	7	7
	7	7
■	14	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

この度のユーザー評価事業にご協力いただいた皆様には、沢山の心温まるお言葉をいただき感謝しております。ご本人、ご家族の希望する生活の実現に向け、今後も皆様一人ひとりの想いをしっかりと受けとめ、各関係機関との連携をより密にするなかで、その変化をも実感していただけるような支援となるよう、引き続き努力させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.5	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.8	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		2.5	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.6	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	5.9	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.9	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.1	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.5	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.3	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.8	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.6	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.8	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100864	アサヒサンクリーン在宅介護センターちとせ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

日頃からユーザー様が希望される生活ができるよう、また、安心して生活して頂けるよう心掛けておりますが、気が付かない所も多く、こうした貴重なご意見を頂き、たいへんありがとうございました。ユーザー様との対話の時間を増やすなど、話しやすい状態を作るよう心掛ける等、今後のケアマネジャー活動に生かしながら、ユーザー様との信頼関係を積み上げ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.9	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.1	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.5	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	3.6	12
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	8.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	8.3	4
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		11.9	1
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.8	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.1	7
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.1	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.3	4

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.2	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.1	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.9 %	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	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。

今回の結果を見て、事業所としてしっかりと説明をしているつもりでも利用者様にきちんと伝わってなかったことを痛感した。介護保険の対象とならないサービス・苦情受付窓口等、改めて説明させていただく機会を設けてご理解していただくと同時に利用者様のニーズを的確に把握し、ケアマネジャーが関わるようになって生活が良い方向へ変化したと実感していただけるよう、努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.6	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	0	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	9.4	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		15.6	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		3.1	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		6.3	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		0	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.4	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.3	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		3.1	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.1	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.1	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101045	アミカ港介護センター

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	8.6	3
	6.3	6
	7	5
	5.5	7
■	13.3	1
	2.3	16
	3.9	14
	5.5	7
■	3.9	14
	5.5	7
	4.7	11
■	4.7	11
	5.5	7
	4.7	11
	8.6	3
■	10.2	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.5 %	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。

契約当初に居宅支援事業所が変更できることや苦情相談窓口、個人情報保護などについて説明をしていますが、利用者様やご家族へは十分に伝わっていないことがあるため、最初だけではなく、それ以後においても必要な事項はできるだけわかりやすく説明をさせていただきます。利用者様、ご家族の様子をお聞きし、介護保険の対象とならないサービスも含め、適切に提案できるよう事業所内で学習をすすめ、望まれる生活を送っていただけるよう支援したいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
■	7.6	6
	9.5	2
	7.6	6
	4.8	10
	8.6	3
	0	16
	1	15
■	7.6	6
	4.8	10
■	6.7	9
	8.6	3
	8.6	3
	4.8	10
■	2.9	14
	3.8	13
■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

地域の介護保険サービス、また保険外サービスについて、その内容や特色への理解をさらに深めることで、利用者の方からご相談がある場合にご本人やご家族にイメージしやすい説明が提供できるよう努めます。ご提案するプランの内容やその選択が、利用者の方の立場からみてどのような意味をもつか、どのような効果を狙うのかについては打ち合わせを重ねてわかりやすく説明させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.1	4
	3.6	12
	0.9	16
■	8.1	4
■	7.2	6
	1.8	14
	1.8	14
	6.3	8
	4.5	11
■	6.3	8
	9	3
■	7.2	6
	3.6	12
	9.9	2
	5.4	10
■	16.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200052	ケアプランセンター内田橋なみき

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.6 %	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。

利用者はケアマネジャーに対し、知識や対応の速さよりも、安心や信頼を強く求めているということが分かり、傾聴スキルや共感能力の必要性を再認識しました。また接遇に関しても再度学習する必要があると思います。今後はこれらの点を改善し、より信頼される居宅介護支援をめざしたいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.5	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	6.3	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.2	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.3	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.2	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.1	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.1	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.2	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.3	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.4	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	2.1	14
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.3	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.5	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.1 %	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。

当事業所では、認知症ケアマネジメントへの取り組みに力を入れ、認知症ケアの研究や体系的な研修を計画的に実施しております。
今後もこうした取り組みに重点を置き、チームケアによるお客様の目線にたった介護サービスの提供をめざします。
「社会福祉協議会に頼んでよかった」とご満足いただけるよう、法令順守を徹底し、職員一人ひとりがケアマネジメント力を高めてまいります。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.8	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.7	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		8.7	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.5	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.6	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	7.8	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.5	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.5	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.8	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	7	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.1	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		1.7	15
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.4	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200078	南生協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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価において、ユーザーより「親身になってくれ大変助かっている」「精神的に楽になることができた」など多くの温かい言葉をいただくことができました。反面、「サービス内容等は本人・ご家族にとって適切か」「ケアマネジャーの言葉遣いや身だしなみ」に関しては全体平均を下回る結果となりました。今回の結果を真摯に受け止め利用者様・ご家族様の希望される在宅生活が実現できるよう、より一層努力していきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.4	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.7	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5.7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.6	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		13.3	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.9	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.9	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.7	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.6	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8.6	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	7
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		2.9	12
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200086	星崎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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

全体的に良い評価をいただいたものの、説明が充分に出来ていなかった点のご指摘がありました。その点につきましては、再度事業内で検討をして行き、機会ある毎に説明・情報提供が出来るように心がけて行きます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.5	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		9.2	3
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.9	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.6	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	6.6	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.6	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	5.3	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.9	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.6	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.6	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.3	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.9	4
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200094	たから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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口、個人情報取り扱いなどの説明にもう少し時間を取って丁寧に説明してゆく必要あり、長すぎない時間で理解していただけるよう工夫をしてゆきたい。 サービス事業者の特徴や評価も引き続き把握するなかで、より利用者様の要求や自立支援に合ったサービスプランが提供できるようにしてゆきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	2.9	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.3	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.8	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	13	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.7	6
ケ ○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		5.8	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.9	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.3	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.1	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.2	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.4	14
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		10.1	3
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		10.1	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー様より全体的によい評価をいただき感謝いたします。今後もこの結果に甘んじることなく、ユーザー様に御満足いただけるようなケアマネジメントの実施に努めていきます。そして介護保険の目的である自立に向けた在宅生活支援の充実を図るために職員一同研鑽を積んでいきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.2	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.1	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.3	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.4	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.8	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.5	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	2.6	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	3.5	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.2	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.5	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.1	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6.1	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.3	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.1	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.5 %	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。

ユーザー評価に御協力を頂いた利用者様に厚く御礼申し上げます。毎年ユーザー評価を受けさせて頂いております。年々評価の数値が上がっており、皆様に満足して頂けますよう努力して参りました結果として喜び、又、がんばっていこうという意欲につなげることが出来ました。現在、昨年のユーザー評価を参考にして特に介護保険外のサービスについての情報を利用者様にお伝えしようと取り組んでおります。今後も利用者様の御意向に添え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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	8.1	3
	4.4	10
■	3.7	14
	8.1	3
■	10.4	2
	2.2	15
	1.5	16
	5.9	8
	5.2	9
	4.4	10
	7.4	6
■	8.1	3
	7.4	6
	4.4	10
	4.4	10
■	14.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	8.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4 %	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の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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>契約時の説明だけでなく、担当者会議や日常の訪問時など定期的に苦情受付窓口、申請代行ができることなど利用者、家族等に周知していただく様努めます。</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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.1	6
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.8	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	1.6	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.3	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	4.8	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	12.9	2
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.8	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		0	15
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.8	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.7	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.7	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.8	7
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.8	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		16.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

4年間かけて介護保険の対象にならないサービスや制度について、機関紙に掲載するなど説明を行ってきた結果、今回、好評価をいただきました。
これからも、ご利用者様に有益な情報をわかりやすく説明し、安心して在宅の生活を送られるよう支援していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.4	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.7	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.5	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.1	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		10.1	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.1	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.1	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.4	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.5	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10.1	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	4.5	9
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		5.6	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.1	14
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.7	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200250	デイサービス友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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

1	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2 %	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。

今回の結果を受け、利用者様への説明が不十分であった事は、丁寧な説明を心掛けておりましたが、利用者様にとっては、分かりづらかったのだと反省しております。これからも、利用者様・御家族様が、日々の生活を安心して送れるように支援させて頂く為にも、職員の資質向上を図りたいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	15.3	1
	2.3	15
	6.1	7
■	13.7	2
■	7.6	5
	2.3	15
	3.1	11
	3.1	11
	3.8	10
	3.1	11
	6.9	6
	8.4	4
	6.1	7
■	4.6	9
	3.1	11
■	10.7	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.6
問3	○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5	○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6	○介護保険サービスはこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.2	2.7
問7	○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8	○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9	○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2	2.4
問11	○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12	○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.8	2.8
問13	○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14	○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15	○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問17	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19	○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	92.9 %	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	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	88.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価では、苦情受付窓口や介護保険の対象外サービスのご案内が不足していたとのご指摘を頂きました。また、いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについても同様なご意見を賜りました。今後は、ご利用者様のご理解と納得が十分に得られるよう、説明を行う所存でございます。全体的に高い評価をいただきましたことを嬉しく思います。今後も種々の問題解決に向けて鋭意努力してまいりますので、よろしく願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.4	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.1	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.2	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.2	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.1	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.2	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.2	6
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.3	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.3	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.1	13
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	6
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.2	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.3	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200433	かなめ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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.8 %	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。

今回の評価結果を事業所内で検討し、来年度の事業所課題に位置づけるとともに、職員それぞれの年間目標にも位置づけ、満足度向上に努めていきます。また、利用者様が求めている情報について適切に提供できるよう、また介護保険内外に関わらず幅広い情報提供が行えるよう職員の研修を行います。利用者様とご家族様の満足度の違いについて検証し、ご家族様のニーズにも丁寧に対応してまいります。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.8	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.3	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.6	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.9	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.4	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.8	3
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.5	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.3	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	6.5	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.9	1
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6.5	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		1.1	16
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		9.8	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200524	ハートマネージメント桜

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様からの貴重なご意見を頂き深く感謝申し上げます。
高く評価頂いた点はより向上できるよう、反省すべき点は検討を重ね改善を図って行きたいと考えております。介護保険内外に問わず幅広く役立つ情報が提供できるよう利用者様の生活に密着したプラン作りを心がけ安心感や信頼が得られ満足して頂けるよう一生懸命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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	11.5	1
	5.4	11
■	6.9	5
	8.5	3
■	6.9	5
	3.1	14
	3.1	14
■	6.2	7
	3.8	13
■	2.3	16
	7.7	4
	6.2	7
	6.2	7
■	4.6	12
	6.2	7
	11.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	3	2.7
---	-----	---	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9 %	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価では全般的に高い評価をいただきました。今後もご利用者様、ご家族様がケアマネジャーに対して安心感や信頼感を持って頂けるように新しい情報を常に収集し、状況に応じた情報提供を行い在宅生活の支援をさせていただきます。当支援事業所のモットーである4つのS（スピード・スタート・サービス・スキルアップ）を心掛けて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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.4	2
■	2.2	13
■	5	9
	8.6	5
	8.6	5
	0	16
	1.4	15
	5	9
■	9.4	2
■	2.2	13
	9.4	2
	8.6	5
	7.2	8
	5	9
	5	9
■	12.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201209	南生苑居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	1	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	1	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

1	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	92.3 %	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。

ご利用者の評価により、ケアマネジャーが関わるようになって生活に変化がない、又は希望する生活に近づいていないと感じていらっしゃるご利用者様がおられることが分かりました。それがサービス担当者会議が役立つものと感じていないご利用者様が多いことにもつながっているのだと思います。

ご利用者様のご希望をしっかりと受け止め、少しでも希望する生活に近づけるよう、的確な情報提供やきめ細やかな相談援助が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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.5	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1	16
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	2.9	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.6	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	9.6	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.9	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.8	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.9	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.8	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.7	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.8	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300019	愛知さわやかケアセンター

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

全体としては、高い評価を今年度もいただき大変感謝いたしております。御利用者様が不満に思っている項目として、介護保険サービス以外のサービスの説明不足があり地域の資源やボランティア等の情報に精通する必要性を感じております。今後も日々努力し、皆様に満足していただけるケアマネジメントを目指していく所存です。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.6	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.6	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.1	10
エ ○精神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	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.2	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.7	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.6	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.8	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.8	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.7	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.2	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8	4
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	■	5.1	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

調査に御協力いただきありがとうございますございました。全体平均を下回った評価項目「他のケアマネジャーや居宅介護支援への変更について」は重要事項の説明を丁寧におこない、御理解いただくようにいたします。又「介護保険以外のサービス」について幅広い情報を適切にお伝えしてゆけるよう努めます。今後も利用者様、ご家族に寄り添い、安心して在宅生活が続けられ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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8	4
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.8	16
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	9.6	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.2	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	5.6	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.2	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.4	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.8	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.8	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.5 %	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	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。

いつもご利用いただき、ありがとうございます。
 今後は、お客様への情報提供をする際に専門用語を使わないようにしたり、適切なタイミングに行うなどの工夫を、より一層していきたいと思います。
 また、昨年同様、ケアプランの内容やサービス変更時の迅速な対応、ケアマネジャーの人柄等に、高い評価をいただき、ありがとうございました。
 今後も、「あなたの笑顔を支え隊」を目指し、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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	10.3	2
	5.2	9
	2.6	14
■	6.9	6
	6.9	6
	0.9	16
	2.6	14
	7.8	5
	4.3	11
	5.2	9
	4.3	11
■	10.3	2
	8.6	4
■	3.4	13
	6	8
■	14.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300050	名古屋市守山区ケアマネージメントセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
 ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
 ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.4 %	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。

ユーザー様からいただきました評価で、「ケアマネジャー業務や苦情相談窓口の説明」について、十分にお伝えできていなかったことがわかりました。介護保険制度をご利用いただくユーザー様への支援には「十分にご理解を得て」という原則の遵守に努めていきます。また、希望や思いに近づいたと感じていただいたユーザー様の評価をもとに、今後も、さらに、適切なケアマネジメントの実施ができるように、事業所職員が資質の向上のために研鑽をつんでいきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	12.3	2
	5.7	8
■	5.7	8
	7.5	5
	6.6	6
	1.9	16
■	3.8	10
	2.8	13
	2.8	13
	2.8	13
■	9.4	4
■	10.4	3
	3.8	10
■	6.6	6
	14.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーラ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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.8	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

ご意見ありがとうございます。サービス利用前の説明、サービスから長期に継続された際改めてご説明させて頂くことが大事と思われました。又フォーマル、インフォーマルなサービスについても皆様に十分伝わっていなかったと思います。今後は皆様にご理解頂きやすいようケースに応じてご説明させて頂きます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	11.1	3
	1.9	13
■	4.6	10
	7.4	8
	9.3	5
	0	15
	0.9	14
■	9.3	5
	2.8	12
	0	15
	12	2
■	10.2	4
■	8.3	7
■	5.6	9
	3.7	11
	13	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.1	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	1	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 %	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。

御利用者様、御家族様お一人、お一人の声に耳を傾けて、希望されている日常生活が1日でも長く続けられるように支援させていただきます。
御利用者様、御家族様に分かりやすい説明を心掛け、質問や御要望に丁寧に対応し、より御利用者様、御家族様に信頼感を持っていただけるよう努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	10.4	3
	1.9	14
	3.8	11
	11.3	2
	7.5	5
	3.8	11
	0	16
	7.5	5
	5.7	9
■	3.8	11
	8.5	4
■	7.5	5
■	6.6	8
■	1.9	14
	5.7	9
■	14.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300597	オオツカ居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	1	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	1	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	1.5	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.5	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	1.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	1.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2	2.7
---	-----	---	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	13.3 %	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。

ご利用者様の要望や希望をサービス内容・種類に反映して、ご利用の満足度を高め、ご本人やご家族の希望される生活に近づけられる様に努力致します。又ケアマネジャーとしての資質を高め、安心して相談できる信頼されるケアマネジャーを目指します。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		0	8
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	0	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	0	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	8
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	0	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		0	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	0	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		0	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		10	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	20	1
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		20	1
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		20	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300670	志水ケアプラン・オフィス

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.5	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.5	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.5	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護保険の対象にならないサービス・苦情受付窓口等の説明が現在の状態では、まだまだ不十分と感じてみえる利用者様が多いことを結果から受けとらせて頂きました。これからは、契約時はもちろんですが、毎月の訪問時、計画内容も含め利用者様皆様に理解して頂ける様、丁寧な説明対応を実施し改善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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.5	11
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.4	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.2	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		9.1	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.7	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.3	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.6	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.7	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.2	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.3	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.4	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0.9	16
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.5	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果にて、契約時相談苦情窓口の説明を行っておりますが、今後は利用者様に理解していただけるよう分かりやすく説明を行い、必要に応じその都説明を行っていきたく思います。また、介護保険外のサービスについても情報集収を行い、サービスの提供を行っていきたく思います。利用者様が安心して自宅での生活が続けていけるようより良いサービスの提供に努めていきたく思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	12.1	2
	5.1	8
	4	11
	7.1	5
■	3	16
	4	11
	4	11
	4	11
■	5.1	8
	8.1	4
	9.1	3
■	6.1	6
	5.1	8
	6.1	6
■	13.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.7	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.5 %	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	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。

苦情受付窓口の説明と介護保険対象外のサービスについての説明が十分になされていないという評価を受け、お客様やご家族様の気持ちを大切にする事業所としてすみやかに改善し、説明だけでなく文書にした物やパンフレットなど提示し、解かりやすく安心して相談して頂けるよう努力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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	10.3	2
	10.3	2
■	7.2	7
	9.3	4
	9.3	4
	4.1	10
	1	16
■	6.2	8
■	4.1	10
	3.1	13
	4.1	10
	6.2	8
	8.2	6
■	2.1	15
	3.1	13
■	11.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.5	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	1.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.3	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.4	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	1.9	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.5	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を見ると、事業所とユーザーとの意識の差はさほどないように思われたが、ユーザーから求められる事業所となるために今後は「精神的な支えとなる事」や「急なサービスの対応」、「地域のサービスの紹介」などに留意しながら説明と同意を求めていきたいと思う。またユーザーからの不安要素の中に「担当者の変更」があり、この点では、担当交代までに時間をかけ安心して相談できるような関係を築いていきたいと思う。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.8	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.4	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.4	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.5	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	9.6	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.2	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.1	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.3	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.4	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	3.2	13
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.3	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.6	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400041	有松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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	1	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ユーザー評価が全体平均より1.6ポイント上回っていたので、励みにしてゆきたい。改善点として利用者が求めているものと事業者が提供すべきものに意識の差が見られるので他制度の情報提供や費用負担を重点課題とする。又、各ケアマネも自分の力量を把握し、強みを強化するため22の設問に対して、現状を数値化し、一年後に達成状況を確認する。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7	6
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	3	12
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2	13
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと	■	6	8
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400058	桃山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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの皆様より、心温まるご意見・ご感想をいただき、ありがとうございます。
ユーザーの皆様の評価で低い結果が出た。問8では、ご本人やご家族にとって適切な内容になるよう、今後より一層努力していきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	15.4	1
	5.8	9
	7.7	5
	6.7	6
■	8.7	3
	1	15
	0	16
	5.8	9
	6.7	6
■	2.9	12
	6.7	6
■	5.8	9
■	8.7	3
	2.9	12
	2.9	12
■	12.5	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

昨年度のユーザー様の御意見を参考に、事業所職員で取り組みを行い、今年度は全体的に良い評価をいただくことができました。
ユーザー様が毎日の介護や生活において、必要なケアマネジメント情報をご理解を得やすい様に工夫し、提供させていただきます。
また、緊急時の連絡やご要望にもご不自由がないように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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.6	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.6	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6	8
エ ○精神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
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.4	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.6	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.4	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.2	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	9.6	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	8
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.2	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	69.2 %	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。

利用者様やご家族様が希望されている生活に少しでも近づけるよう、画一的なケアプランではなく、それぞれの要望に添ったケアプラン作成に努めて参ります。介護保険制度内、外の様々な社会資源や情報を適切に活用しながら、個人情報の取り扱いや申請代行についても、利用者様が安心・信頼して頂けますようより一層取り組んで行きます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.3	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		5	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	6
ケ ○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		3.8	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.5	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.8	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.5	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	9.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時の重要事項の説明内容の部分（ケアマネジャー変更や苦情受付）が当社評価とユーザー評価との差がありました。契約時にはしっかりご説明しているつもりでも印象に残っていないことがわかりました。サービス開始時には、たくさん説明させて頂くことがあり、丁寧な説明を心がけるよう努力して参りましたが、更にご理解を頂けるような表現方法の改善のための努力が必要と感じました。今後も職員の資質向上を図り、質の高いサービス提供にむけ努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.1	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.4	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.4	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.4	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		8.9	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.2	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.9	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.2	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.4	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	13.3	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		2.2	12
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.2	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.7	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

ご利用者への説明は、より噛み砕いた言葉で相手の理解の有無を確認しながら繰り返し行い納得していただきます。又ご利用者の希望する生活を支援する為、緊急時にも素早く対応できるよう地域や事業所との太いパイプ作りに努めます。更に介護保険外のサービスについて情報提供するとともに、居宅サービス計画書にも組み入れるようにします。ご本人のみならず、ご家族も含めた包括的支援が実施できるよう今後もより一層の自己啓発に努めていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.7	2
■	4.3	10
	6.5	7
	8.6	4
	8.6	4
	0	16
	1.1	15
	4.3	10
	4.3	10
■	2.2	14
	4.3	10
	6.5	7
■	9.7	2
■	8.6	4
	6.5	7
■	15.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400223	けあプラン鳴子

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

<p>問8 以外は全て全体評価より高い点数になっており、評価してもらえているようです。初回に説明する重要事項に関する項目などについて、殆んど記憶に残っていない方が多く、利用票の説明も十分でない面もあります。今後はていねいな説明をさらに心がける必要があることと、折にふれ制度上の説明をしなければならないと思います。事業所を選ぶ基準がユーザーと事業所で異なり、ユーザーの基準として、精神的支え、希望する生活の実現があり、望む事と実際に難しい面もありますが心がけたいと思います。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	11.2	2
■	4	12
■	6.4	6
	7.2	4
	5.6	9
	3.2	14
	4	12
	5.6	9
	3.2	14
■	5.6	9
	8	3
	6.4	6
	7.2	4
	3.2	14
	6.4	6
■	12.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果を確認し、介護保険サービス及び介護保険外のサービスについての説明が不足であり、分かりにくいと感じたご利用者様がおられました。今後は、より一層分かりやすく説明させていただきたいと思います。ご利用者の皆様が、介護保険サービスに心から満足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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.3	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.3	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.8	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.8	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.5	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.5	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		0	16
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		12.5	1
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.5	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		10	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.5	6
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.5	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400496	ケアセンターぼぼ

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
	自社 結果	全体 平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.9	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.9 %	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	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。

利用者本位の介護保険制度を十分考慮し、ご本人が希望する生活に近づくよう今後、より一層満足していただける支援をしていきたいと思っております。毎年、新人入社により新人養成を必要としていますが、研修制度も見直し、利用者に安心され信頼感を持って頂ける事業所をめざして努力して参ります。 ユーザー評価に適切な評価をいただいたと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.8	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	6.9	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.8	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.3	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		9.7	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.8	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.8	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.1	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.5	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.1	14
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		3.4	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	7
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		1.4	16
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回の結果を真摯に受けとめさせていただきます。利用者様のご家族から苦情窓口についての説明と介護保険の対象にならないサービスについての説明が十分でないという評価をいただき、説明不足であったと認識いたしました。これからはわかりやすく丁寧な説明に努めてまいります。今後もよりいっそう利用者様の希望される生活に近づけられるよう、また満足していただけるように努力していきたく思います。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.2	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.7	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.4	14
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.5	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		5.7	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.6	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	1.1	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.7	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.1	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.6	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.9	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●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	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.2	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.7	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400546	めいきん生協南部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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.1	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.4	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.5	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.3	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.3	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

あたたかいコメントをありがとうございました。まだ初回契約時の苦情申し立て窓口の説明が不足している様なので、サービスが始まってから改めてお伝えする様にします。また、今回は回収率が低かったのをご希望される際の説明も不足していたかと思われます。次回からはきちんと説明致します。平成22年1月1日付で天白へ移転し、事業所名がめいきん生協天白居宅となりました。地域の皆様のお役に立てる様な事業所を目差しますので、今後ともよろしくご希望致します。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	14	1
	9	3
	6	8
	7	6
■	4	11
	0	16
■	2	15
	8	4
■	4	11
	4	11
	8	4
	5	9
■	7	6
■	5	9
	4	11
	13	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400553	ケアプランセンターみどり

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.4	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

事業所と利用者の意識の差があり、利用者は第一にケアマネジャーの対応に安心感、信頼感が持てることを望んでいることがわかり、今後ケアマネジャーとしての質と力量をつけていく必要があることを再認識しました。又介護サービス事業所選ぶのに役立つ情報の提供や介護保険外のサービスについての説明等不十分な状況があり、今後ご本人やご家族にとってわかりやすい説明対応を心がけていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	8.1	4
	4	11
■	7.3	5
	2.4	14
■	7.3	5
	4	11
	2.4	14
	5.6	8
■	2.4	14
	4	11
	4.8	9
	10.5	2
	9.7	3
■	4.8	9
	6.5	7
	16.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	1	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.4	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.8 %	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。

評価結果のみ見ていくと、「満足」に近い評価をいただいている項目が多いのですが、質問内容以外の面で、不十分だった点・反省する点があったように思います。また、「不満」に近い方の評価であった項目についても、どのような状況であるかよく考え、今後の支援につなげ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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	5.9	7
■	5.9	7
	5.9	7
	11.8	2
	17.6	1
	0	14
	2.9	11
	8.8	4
	0	14
	5.9	7
	8.8	4
	11.8	2
	8.8	4
■	0	14
■	2.9	11
■	2.9	11

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401114	ケアプランセンター とまり樹

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	28.9 %	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	92.3 %	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。

ユーザー様方より、概ね平均以上の評価を賜り感謝致します。今回の評価では介護保険外のサービスについての説明が不足していたようです。今後は多くのサービス情報を収集し、御利用者様に情報提供できるように努めて参ります。今回の皆様の貴重な御意見を参考にして、御希望される生活に少しでも近づけるように支援させていただきたいと思えます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	11.7	2
	7.8	4
	4.9	8
	9.7	3
	7.8	4
	0	16
	2.9	14
■	4.9	8
■	3.9	13
	4.9	8
	4.9	8
■	5.8	6
	4.9	8
■	2.9	14
	5.8	6
■	17.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401122	アサヒサンクリーン在宅介護センター緑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

改めてご利用者様・ご家族様が感じている事を把握させて頂きました。評価の中で、介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供や介護保険外のサービスに関する情報収集に今一度努めていきます。同時に自立支援を視点として、本来のその人らしい希望する生活を送りたいという思いに対し、支援を考慮していきます。今まで以上に介護保険制度における説明を強化し、少しでも認識されているか一緒にみていく。また、迅速な対応を心がけ安心感・信頼感を持って頂けるよう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.7	2
■	7.8	5
■	3.9	12
	8.7	2
	4.9	11
	2.9	14
	2.9	14
	7.8	5
	5.8	9
■	7.8	5
	7.8	5
■	5.8	9
	8.7	2
	1	16
	3.9	12
■	11.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401130	あのね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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	84.6 %	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、サービス事業者自己評価、ユーザー評価の結果を受け取り、計画書についての説明の不十分な点が指摘されておりゆっくり時間をとり説明していきたいと思います。理解していただく為、かみくだいてわかりやすい言葉で、初心にもどり謙虚な態度で接し、サービスを受ける立場に立ち取り組んでいきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	12.5	3
	5.7	6
	5.7	6
■	17	1
	3.4	11
	1.1	15
	3.4	11
	4.5	8
■	3.4	11
■	3.4	11
	6.8	5
■	9.1	4
	4.5	8
	4.5	8
	1.1	15
■	13.6	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401338	ゆう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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5		2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7		2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9		2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9		2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9		2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8		2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8		2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6		2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3		2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2		2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5		2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5		2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3		2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2		2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6		2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7		2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4		2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7		2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4		2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0		2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1		2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0		2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

毎年継続的に参加する事で、自己の反省点、改善点が明確になり、サービス内容を振り返る良い機会になっています。結課から、改善された点は引き続き維持できるように、新たに改善すべき点においては、更なる努力をして、邁進して行きたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■		
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること			
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること			
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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			
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること			
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと			
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■		
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること			
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■		
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■		
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■		
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと			
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401643	アミカみどり介護センター

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.2	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	1.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	1.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.2	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.2	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.5	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.5	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	1.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	1.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	27.8 %	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。

今回の評価の結果を受けまして、介護保険内や外のサービスの情報提供や日常生活等についての適切な助言が不十分である事が分かりました。今後、学習や情報収集に努め十分な説明とご紹介ができるよう努力してまいります。自己の質の向上を目指しより安心して信頼される支援ができるよう取り組んでいきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.5	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10.5	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	0	15
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		10.5	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.3	5
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.3	5
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.3	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.3	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.3	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.3	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		5.3	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.3	5
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401718	ジャンボ 居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	2.1	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ケアプラン作成外のサービスを持っていないため、他事業所の特徴を把握し連携をとって利用者様が満足するケアが受けられるよう心がけていきます。苦情受付窓口についての説明不足がないようにし、介護保険外のサービスについても職員が熟知し、適切なプランが立てられるよう各研修への参加をすすめて理解を深めていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	11.1	1
■	8.1	4
	5.9	8
■	8.1	4
	5.2	10
	3	14
	3.7	13
	1.5	16
	3	14
	7.4	7
	8.1	4
	4.4	12
	5.9	8
	5.2	10
■	8.9	3
■	10.4	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	57.1 %	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年の結果を踏まえ、この一年居宅介護支援としての職務に生かした部分は「満足」評価を頂くことが出来ました。一方、「ご家族など介護者の生活に変化があったか」の項目に「どちらかという不満」「不満」が各1名ありました。ご本人のみならず、生活を支えるご家族様への支援も含め介護支援専門員の役目であることから、これまで以上に本人・家族のお気持ちに並び立ち、こうした評価を頂くことがない様、今後も一層努力し、ご信頼いただくことができますよう心がけて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.6	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.3	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.3	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.4	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		5.3	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.2	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.2	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.1	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.2	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.2	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.4	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.5	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.4	4
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.3	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500022	大野薬局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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	1.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.2 %	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	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	94.4 %	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の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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・御家族の方々の話しをきちんと踏まえた上で、介護保険内外の様々な事柄について今まで以上にわかりやすく説明を行っていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.5	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.1	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	2.7	14
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.8	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		4.1	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.1	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.1	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.1	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.5	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.8	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.5	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.5	3
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.1	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

苦情受付窓口についての説明、個人情報取扱についての説明及び事業所の変更の説明の3項目につきまして、厳しい評価をいただきました。このような居宅介護支援サービスに付随する説明についても、今後は補足説明や例示を交え、よりお客様にわかりやすく、伝わりやすい説明に努めてまいります。また、居宅介護支援事業所として、常に最新の情報を幅広く収集し、お客様やご家族に対する適切な情報提供を行い、お客様の在宅生活の向上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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
■	11.1	2
■	2.8	13
	0.9	16
■	13	1
	9.3	4
	2.8	13
	4.6	10
	5.6	8
	4.6	10
■	1.9	15
	6.5	7
	7.4	6
	9.3	4
	5.6	8
	3.7	12
■	11.1	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500055	名古屋市名東区ケアマネージメントセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	2.6	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

1	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ユーザー様から「ケアマネジャーが関わるようになりご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか。」の項目について検討を必要とする評価をいただきました。ご利用者様やご家族様の希望や思いに沿ったケアマネジメントを実施し生活上の変化が見出せるようにケアマネジャーとしての役割を適切に遂行していきます。また、介護保険外サービス、サービス事業所の選定について情報を解り易く提供する等安心と信頼感をこれまで以上に持っていただけるよう質の向上に職員一同、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	11.3	2
	3.5	12
	4.3	10
■	7.8	6
	11.3	2
	1.7	15
	2.6	14
	8.7	4
	4.3	10
	1.7	15
	6.1	7
	8.7	4
■	6.1	7
■	3.5	12
■	6.1	7
	12.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情窓口や個人情報保護等について、契約時の説明だけでは不十分なので、説明用紙を作成し、認定更新時等の説明を徹底します。
「ケアマネジャーが関わる様になって介護者の生活に変化がない」事は、必ずしも悪い意味ではないと思いますが、ご本人やご家族の思いが引き出せる様、毎月のモニタリングや担当者会議で、声かけ・配慮をしていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者%	利用者順位
■	11.1	1
	5.6	8
	4.4	12
	10	2
■	2.2	15
	1.1	16
	4.4	12
	5.6	8
	4.4	12
■	6.7	6
	7.8	5
	5.6	8
	8.9	4
■	5.6	8
	6.7	6
■	10	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500097	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋・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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.8	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価において、ケアマネジャーや居宅介護支援事業所を変更できることや苦情相談窓口についての説明があまり理解していただけない評価を真摯に受け止め、お客様に対して、書面で、わかりやすいように説明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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	7	7
	4	10
	4	10
	4	10
	5	8
	3	14
	1	16
■	5	8
	3	14
	4	10
	10	3
■	8	4
■	8	4
■	11	2
	8	4
■	15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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、全体平均より若干上回る結果となり、自由記載欄からは、様々な貴重ご意見・ご感想をいただきました。日々、安心感・信頼感を持っていただけるよう切磋琢磨しておりますが、今後も、介護保険制度の基本理念である「利用者本意」「高齢者の自立支援」「利用者による選択(自己決定)」を遵守し、利用者様が可能な限り居宅で自立した日常生活を送ることができるよう質の向上に取り組んでいきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.1	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.9	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.9	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.2	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		10.9	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		7.6	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.4	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.9	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5	10
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	8.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.4	12
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		2.5	14
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3	○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5	○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6	○介護保険サービスはこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8	○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9	○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11	○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12	○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13	○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14	○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15	○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19	○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	2.4	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.9 %	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	52	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.3 %	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。

ご本人やご家族のニーズを取り入れたプランの作成や、中立な立場で自由に事業所を選べるとの説明については評価をいただいたものの、具体的に事業者を選ぶ情報や保険対象にならないサービスについての項目については、ご不満の意見も頂戴しました点を反省しております。今後は、安心して在宅生活を継続いただけるようご相談の内容を広げ、介護保険対象外サービスの財産管理や成年後見制度などについても、情報提供できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.8	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.6	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.9	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	8.3	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.4	16
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.5	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.7	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.6	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.4	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.1	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.9	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.3	14
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.6	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.5	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

○契約書・重要事項説明書をわかりやすく説明していきます。
○介護保険の対象にならないサービスについて説明していきます。
○サービス利用票・別表をわかりやすく説明していきます。

引き続き、利用者・介護者の生活が希望する生活に近づけるよう支援していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	12.9	1
	1.4	12
■	2.9	10
	11.4	3
	11.4	3
	1.4	12
	0	16
	8.6	6
	2.9	10
■	5.7	8
■	1.4	12
	11.4	3
	8.6	6
■	1.4	12
	5.7	8
■	12.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.5	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.4	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー様より「希望を聞いてケアプラン作成してくれる」「毎月1回以上訪問し状態やサービス状況確認してくれる」「急な変更もすばやく、ていねいに対応してくれる」「不満や苦情を申し出たとき解決するための努力をしてくれる」の項目に高い評価を頂きました。「サービス担当者会議は希望する生活の為に役立っているか」については会議が有効に活用され満足して頂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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.4	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.4	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.2	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.5	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	9.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.6	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.9	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	5.4	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.9	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.4	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		11.6	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.9	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.1	14
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.9	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.2	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	1.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.5	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ユーザー様より頂きました感謝のお言葉や良い点は今後も継続ができますように努力してまいります。また申し出やご要望につきましては、今後のサービスの検討課題とさせて頂きまして改善目標を持って取り組んでまいります。評価の低かった項目におきましても即座に対応ができますようにスタッフ間の情報を共有してまいります。ありがとうございました。今後共、宜しく願い申し上げます。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.7	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.1	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5	11
エ ○精神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	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.1	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.1	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		6.4	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.6	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.4	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.1	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		7.9	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	5
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5	11
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.9 %	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。

介護保険外のサービスを丁寧に御説明させて頂く事は勿論ですが、それ以外の事項の説明もあり、非常に情報量が多くなる為、御利用者様も覚える事が大変と思われるので、今後はできる限り資料や書面にて情報が整理しやすい様に、対応をさせて頂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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.7	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.6	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.5	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.3	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	8.9	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.4	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	4	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.5	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.3	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		9.7	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.2	13
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		6.5	7
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		12.9	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	46.5 %	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	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。

サービスの情報提供について、保険内外ともに、その方法を見直していきます。事業者の情報（特色や内容など）、保険外サービスの種類や利用方法などを、文書化するなどして、わかりやすいものを作成したいと思います。また、契約から年月を経ている方に対して、契約内容や重要事項説明書の再確認をしていく機会を作りたいと思います。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.2	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.7	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.8	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.8	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		8.1	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.7	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.4	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.8	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.4	9
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		5.4	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		8.1	3
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500451	株式会社名東介護センター介護相談室

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	3	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

事業者と利用者の意識の差の点について、利用者との選択が異なる問13については利用者への緊急時の対応を速やかに行うように対応していく。また、問12は全体ユーザーの順位は上位であるが、弊社では下位となっている点は日頃より丁寧な説明を行ってきているので引き続き行っていく。その他自由記載でのご意見で住宅改修の助言が十分に出来ていなかった点は今後注意していきたい。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.4	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		1.9	15
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.3	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		6.5	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.7	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.7	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.5	6
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.6	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.6	9
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8.3	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.5	6
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		4.6	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

サービス担当者会議の目的をしっかりと利用者・サービス事業所に伝え、お互いが満足できるような会議の運営に努めていくこと、介護についての新しい情報については積極的に利用者に提案していくことで居宅介護支援事業の満足度を高めていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.3	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.2	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.5	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.5	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.3	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.5	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.2	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.2	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		3.8	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	7
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.1	13
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.9	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	1	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。昨年よりもわずかに高い評価をいただいた様ですが、毎年低い介護保険の対象とならないサービスについての説明について、もっと情報集収を行い、これからもさらに質の高いサービス提供を行える様、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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	10	4
■	5.5	8
	10.9	3
	4.5	10
■	7.3	6
	0.9	13
	6.4	7
	0	15
	0.9	13
■	14.5	2
	1.8	12
■	9.1	5
	3.6	11
	5.5	8
	0	15
■	19.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371501236	めいきん生協名東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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.7	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自社結果も含め全体平均としても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ったかどうかで利用者の満足度が足りないという結果を受けました。現在法人内では独自の地域福祉ネットワーク作りを力を入れています。今後は地域の社会資源の堀り越しを含め利用者・ご家族に満足して頂ける様、努力して行きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	7.3	3
	7.3	3
	7.3	3
■	4.5	10
	9.1	2
	0.9	16
	3.6	14
	6.4	8
	3.6	14
	4.5	10
	7.3	3
■	7.3	3
	6.4	8
■	4.5	10
	4.5	10
■	15.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.9	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	86.4 %	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	47.4 %	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の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価においては高い評価を頂きありがとうございました。利用者様やご家族が一番のぞまれている安心感や信頼感を持って頂ける様、さらに努めてまいります。サービス利用後の介護者の方の生活に変化があるか、との項目においては、全体平均・自社共に低く要介護者様だけでなくご家族の心身の状態も理解し、良い面での変化がある事も重要と考えます。研修などにも積極的に参加しスキルアップを図り、又他のサービス事業者様との連携を密にし、すばやく適切な対応に心掛けてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	8.9	4
	2.2	13
	6.7	6
■	11.1	2
■	6.7	6
	0	16
	2.2	13
	6.7	6
	6.7	6
	4.4	10
	4.4	10
	8.9	4
	11.1	2
■	2.2	13
	4.4	10
■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600012	スマイル ケア サービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問	事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価			
		自社 結果	全体 平均		
問1	○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.6
問3	○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.4
問4	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.7
問5	○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.8
問6	○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	2	2.8	2.9	2.7
問7	○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.7	2.9
問8	○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9	○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	1	2.3	2.6	2.6
問10	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.4	2.4
問11	○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問12	○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.9	2.8
問13	○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.9	2.9
問14	○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15	○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	1	2.6	2.8	2.9
問16	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	1	2.4	2.9	2.9
問18	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19	○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

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

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果、多くのご利用者様またそのご家族様より感謝のお言葉を頂き、各ケアマネジャーの今後の励みとなりました。今後も信頼関係を継続して行ける様、質の向上に努めて参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
- ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること
- エ ○精神的な支えになること
●精神的な支えになってくれること
- オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること
●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
- カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること
- キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること
- ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- ケ ○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
- コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること
- サ ○いろいろな申請の代行をすること
●いろいろな申請の代行をしてくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更に対応すること
●急なサービス変更に対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと
●いつでもすぐに連絡がつくこと
- タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者%	利用者順位
	13.5	2
■	3.6	11
	5.4	7
■	9.9	3
	9	5
	1.8	15
	0.9	16
■	2.7	13
	7.2	6
	2.7	13
■	5.4	7
	9.9	3
	3.6	11
	4.5	9
	4.5	9
■	15.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.6	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.5 %	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。

ご利用者様・ご家族様より貴重なご意見を頂きありがとうございました。今回評価点数の低かった事項については、ご利用者様始めご家族様にご理解いただけますよう、丁寧な説明を心掛けてまいります。これからも、ご利用者様・ご家族様との信頼関係を大切にし、質の高いケアマネジメントを提供できるよう、職員一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.7	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.7	7
エ ○精神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	10
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		7.5	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.3	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	3
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと	■	8.3	4
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.2	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.5	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.7	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.7	15
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5	10
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		10.8	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.7	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.1	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

慣れ親しんだご自宅で、安心して生活いただくために、職員は、日々研修を重ね、利用者様・ご家族により良い支援ができるよう努めております。また、サービス事業者や、関係機関との連携を強化し、今年度以上に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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.8	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.4	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.8	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		3.8	12
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.5	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.5	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.7	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.8	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.2	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.9	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.5	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.9	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		5.4	9
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600061	野並デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.4	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	2	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	3	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.7	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

初回契約時にご説明していた居宅支援事業所の変更や苦情窓口など内容が周知されていなかったようです。初回時は契約内容が多いので、簡素な説明にならないように気をつけます。認定更新などに再度説明するように工夫したいです。またサービス選択ですが、アセスメント後に条件にあった事業所の提案をさせて頂いてました。今後は利用者様で選択可能なことも説明に加えていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	11.3	3
	6.2	5
	4.1	11
	13.4	1
■	5.2	8
	2.1	15
	2.1	15
■	4.1	11
	4.1	11
■	3.1	14
	5.2	8
	6.2	5
	6.2	5
	5.2	8
	8.2	4
■	13.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.5	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回のユーザー評価を受けて、全体平均より高目の評価をいただき嬉しく思っております。問9の「介護サービスを選ぶのに役立つ情報があるか」については評価が低いため、原因を検討し今後は各サービス事業者の特徴などを、ご本人やご家族様にわかりやすくお伝えしていきます。今後もケアマネジャーに対しより一層の信頼感・安心感を持っていただけます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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	9.2	4
	5.5	8
■	4.6	11
	4.6	11
	6.4	6
	1.8	15
	1.8	15
	4.6	11
	2.8	14
■	7.3	5
	5.5	8
■	10.1	2
	10.1	2
■	5.5	8
■	6.4	6
	13.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	1	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	1	2.5	2.8	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.7	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	1	2.6	2.8	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	1	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	1	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

1	2.1	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

1	2.0	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様のニーズと介護保険の対象にならないサービスを結びつけられるように普段から意識して相談に応じていけるようにしていきます。そのためには、会議の場で、ケアマネジャー間での情報の共有をおこない、また、どのような時に介護保険外サービスが有効であるのかを話し合っていきます。

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22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.3	3
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0	16
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.3	10
エ ○精神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	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		12	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		6.7	8
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.7	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.3	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.7	8
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	8	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8	4
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		2.7	13
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.9	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.6	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	3	2.1	2.6	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	3.4 %	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	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。

今回の評価では前回より改善し、22項目全てで平均以上の評価を得ました。今後も利用者様、御家族様と十分なコミュニケーションを図り信頼を深めていきます。訪問時は時間をかけお話を伺いし、わかりやすく丁寧な説明に心がけます。生活の支えになるようケアマネジャー個人個人の研鑽を深め適切なサービスを選んで頂けるよう提案します。介護保険以外のサービスについて情報を集約し紹介できるようにします。今回利用者様が重要と選ばれた、申請代行、希望する生活の支援について今後重点を置き支援していきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.8	1
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.5	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.3	11
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.5	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.2	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.2	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.5	6
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.7	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.6	4
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.4	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	11
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		2.2	15
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600558	チェリッシュ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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	2.8	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.8	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	1	2	3	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.8	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	35.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果を今後のケアマネジメントに生かすよう努力していきます。ケアマネジャーは、利用者及び家族に、安心感・信頼感をもっていただけるよう、対応していきます。又、有意義な担当者会議の開催ができるよう勉強していきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	5	6
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10	4
エ ○精神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	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		0	13
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		10	4
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	15	1
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		15	1
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	6
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		0	13
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600624	あすなる介護支援センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	2	2.2	2.2	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	2.8	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.7	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	2.9	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	3	2	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

- 問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
- 問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.1	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自己評価とユーザー評価の差を念頭に置き意識のづれを修正できる様努めていきます。

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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
■	17.2	1
	6.9	6
	3.4	11
	9.2	4
	9.2	4
	0	15
	4.6	10
	3.4	11
■	5.7	8
■	0	15
	5.7	8
	6.9	6
	10.3	3
■	3.4	11
	2.3	14
■	11.5	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600947	あすなる介護支援センター島田

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	3	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事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	2.7	2.9	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	3	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.8	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

3	2.1	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

3	2.0	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

家族の生活に変化をもたらす事が、まだまだ不十分なところがあります。今後は、本人様、御家族様の状況を確認し、わかりやすく、幅広い情報案内が行えるよう努めてまいります。またケアプランの内容について、より充実した物となるよう、努力し、利用者様、御家族様のご希望の生活に近づけるような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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.4	8
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.2	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.8	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.6	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	8	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.8	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.6	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.2	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		12.8	1
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	12.8	1
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	7.2	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.4	13
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		2.4	13
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.2	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	2.5	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.8	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	2	2.3	2.7	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	2.4	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	2	2.5	2.9	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問19 ○ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問20 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.6	2.6

問21 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか
●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか

2	2.1	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか
●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか

2	2.0	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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、ユーザー評価に参加させて頂き、ご利用者様、ご家族様が感じておられる事を把握することができました。アセスメントやサービス担当者会議のなかで、ご利用者様、ご家族様の意向やニーズを大切にしたいと思っています。ケアマネジャーが関わる事で、ご本人が希望する生活に近づいていけるよう、ご利用者様、ご家族様のお話を丁寧に聞いていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.9	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.5	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.9	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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	■	8.5	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.1	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.7	16
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.6	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.3	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		4.2	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.2	10
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		3.4	12
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601119	ケアマネージメントセンター みちくさ

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
● 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか ●居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.8
問2 ○いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか ●いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか	3	2.7	3	2.6
問3 ○苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.4
問4 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.7
問5 ○介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、説明していますか ●要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.8
問6 ○介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか	3	2.8	3	2.7
問7 ○利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか ●ケアマネージャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか	3	2.8	3	2.9
問8 ○サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか ●サービス内容・種類・費用は、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	2.6	2.9	2.8
問9 ○介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか ●ケアマネージャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか	3	2.3	3	2.6
問10 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか	3	2.2	3	2.4
問11 ○居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問12 ○サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか ●ケアマネージャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか	3	2.5	3	2.8
問13 ○毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか ●ケアマネージャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご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	3	3	2.9
問14 ○サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか ●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）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか	2	2	2.9	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネージャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3	2.9
問16 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネージャーはサービス提供事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	2.7	3	2.8
問17 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネージャーの教育はできていますか ●ケアマネージャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.9
問18 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いていますか ●ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネージャーはじっくり話を聞いてくれますか	3	2.7	3	2.9
問19 ○ケアマネージャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか ●ケアマネージャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか	2	2.4	3	2.7
問20 ○ケアマネージャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか ●ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか	2	2.0	2.9	2.6

問21	○ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか ●ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか	2	2.1	2.9	2.4
問22	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.9	2.7

特定事業所加算の実施状況

	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

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今後も、利用者と介護者が在宅でサービスを利用しながら利用者本位の選択をして利用者さんがその人らしく日常生活が送れるように、アセスメントとケアプランの作成に努めていきます。研修参加も積極的に行い日々居宅支援の質の向上に努めます。医療と福祉のサービスが、連携が図れ質の高いサービス提供ができるように連絡調整を行います。在宅での生活が安定して送れる事で利用者の満足度を上げていけるよう工夫やアイデアをチームで検討していくようにします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供または利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		5.2	10
イ ○介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.4	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.1	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		8.9	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	16
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	4.4	11
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.2	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	1.5	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.4	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.9	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明してくれること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		15.6	1
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8.9	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	6
ソ ○いつでもすぐに連絡がつくこと ●いつでもすぐに連絡がつくこと		7.4	6
タ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		8.9	2