

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	2.6	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	10.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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した。苦情相談窓口や個人情報使用にかかる同意書の説明につきましても、これまで以上にお客様やご家族に充分ご理解していただけるような説明に努めてまいります。また、ケアプランの作成に伴う介護保険外サービスの説明やお客様の費用負担を考慮したサービスの組み合わせにつきましても、皆様にご満足していただけるよう意識してまいります。なお、高い評価をいただいた項目においても、今後も継続して評価していただけるよう、ますますのサービス向上を目指し、職員一同、より一層お客様やご家族に信頼していただけるサービスの提供を心掛けてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	13.1	2
	8.3	4
■	9.5	3
■	4.8	8
	8.3	4
	1.2	15
	2.4	14
	4.8	8
	6.0	7
■	4.8	8
	4.8	8
	4.8	8
	8.3	4
■	1.2	15
	3.6	13
■	14.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.9	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	2.8	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	1	2.4	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	2.3	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	2.9	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.9	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	2.9	2.8
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
- 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	2.8	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	23.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	70.0 %	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。

介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供・介護保険対象外のサービスについての説明は十分行なっていますが、最初の導入時には色々説明することが多いためどのくらい利用者様に印象づけられているか自信がありませんでした。しかし概ね良い評価を頂きましたので、今後も研修会に参加し、情報収集に努め利用者様に提供できるよう切磋琢磨致します。御本人の意見を聞いたケアプラン作りを目指し、日頃からお話をじっくり聞くことを心がけています。介護者様の日頃の御苦勞を知っているため、どれだけ介護負担の軽減に役立っているか疑問に思う時もありますが、少しでも希望に沿えるよう、介護者様のお役に立てるよう頑張ります。

### 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
■	9.9	2
	5.9	7
	7.9	4
■	3.0	14
	6.9	5
	4.0	12
	2.0	15
	5.9	7
■	5.9	7
	8.9	3
	5.9	7
	5.0	11
■	6.9	5
	2.0	15
■	4.0	12
	15.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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ぽぽ

1. 事業者自己評価とユーザー（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	2.8	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	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	3	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8	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	2.8
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	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	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	70.0 %	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。

今回の評価ではユーザーの皆様にご貴重なお意見を頂き有り難うございました。「サービス事業所を選ぶのに役立つ情報の提供」や「事業所に対する不満や苦情への処理」に関しては概ねの評価を頂きました。しかし「居宅介護事業所を変更できる説明」「苦情相談窓口についての説明」「個人情報の取り扱いに関する説明」「申請手続き代行に関する説明」「介護保険外のサービスに関する説明」に関しては高い評価を頂く事はできませんでしたので今後は契約時により一層丁寧な説明を心掛け再度の訪問時にご理して頂いているかを確認し、ご要望にあった生活が送って頂ける様に努力いたします。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	9.5	3
	6.0	7
■	4.8	10
	4.8	10
	6.0	7
	3.6	13
	3.6	13
■	2.4	16
■	6.0	7
	4.8	10
	7.1	5
■	8.3	4
	10.7	2
	3.6	13
	7.1	5
■	11.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	51.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のサービス評価の結果、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。介護支援専門員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
	13.0	1
	4.3	10
	7.2	5
■	8.7	3
	5.8	7
	2.9	15
	5.8	7
	7.2	5
■	4.3	10
	4.3	10
■	4.3	10
	4.3	10
	8.7	3
■	1.4	16
	5.8	7
■	11.6	2



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.8
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	2.2	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	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

ご利用者様にいただいた評価と自己評価との相違点について反省し、ご利用者様とご家族様との意識の差を埋められるよう努力し、安心して生活が送れるように支援していきたいと思っております。そして、心豊かになるように心がけていきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	10.8	2
	7.5	6
■	8.6	4
■	4.3	9
■	8.6	4
	3.2	13
	3.2	13
	3.2	13
	5.4	8
	2.2	16
	4.3	9
■	10.8	2
	6.5	7
	4.3	9
	4.3	9
	12.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100105	てとと

1. 事業者自己評価とユーザー（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	3.0	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	2.8	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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

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	2.8	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	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	14.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.0 %	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。

お客様より高い評価をいただき感謝しています。自由記載欄に、介護者の負担、利用者がサービスを選べるはずが施設側の意向で利用できない、介護保険料など利用者負担が増えていることについて記入されていました。介護保険制度に対する不満を代弁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。

- 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
	10.3	2
■	7.7	6
	7.7	6
	10.3	2
■	7.7	6
	0.0	14
	0.0	14
	0.0	14
	2.6	12
	5.1	10
	10.3	2
■	5.1	10
	12.8	1
■	10.3	2
	2.6	12
■	7.7	6

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2	2.5	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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

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	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	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。

去年よりもご利用者様からの評価やコメントが全体的に上がりました。一方 介護されるご家族からは、担当者会が希望する生活のために役立っているか、ケアマネジャーが関わるようになってから介護者に生活に変化があったかに やや低い評価をいただきました。今後も、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持ってもらえ希望している生活を支援していけるよう担当者会に臨みケアプランの作成に努めます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	3
	4.3	11
	4.3	11
■	6.0	7
■	11.2	2
	0.9	15
	0.9	15
	4.3	11
	1.7	14
	6.0	7
	7.8	5
■	9.5	4
	7.8	5
	6.0	7
	6.0	7
■	12.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.7	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	2.6	2.8
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	2.2	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

0	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	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護保険制度以外の様々な社会資源を研鑽し、居宅サービス計画に反映できるよう行なっていききたいと思えます。
--

### 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
	4.4	10
	2.7	14
	7.1	5
	8.8	4
	1.8	15
	1.8	15
	9.7	2
■	4.4	10
	7.1	5
	6.2	7
■	4.4	10
■	6.2	7
■	6.2	7
	4.4	10
■	15.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.5	2.5	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	2.8	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	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	2.9	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	2.6	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	2.7	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	1	2.4	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	1	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	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	2	2.4	2.7	2.8
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	2.5	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	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数を表します。
利用者の参加率	74.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	54.1 %	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。

利用者様の評価と当事業者も含め全体的に平均点数が低い「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。」の項目についてですが、例えば介護保険外の医療保険によるサービスや障害者支援費によるサービスについて、利用者様がどのようなサービスを望んでいるかを見極めて、適確なサービスを紹介していく様に努めていきたいと思っております。また、今回の回収率が54%と低かった事について、利用者・家族様にポストに投函して頂くのではなく、しめ切りの期限が近づいてきた頃にこちらの方で回収してまとめて投函するといった方法も検討しております。

### 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
■	8.2	3
	4.1	10
■	7.1	5
	7.1	5
	3.1	13
	2.0	16
	4.1	10
	7.1	5
■	3.1	13
■	3.1	13
	4.1	10
	12.2	2
■	6.1	8
	5.1	9
	8.2	3
	15.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100667	らいふさぼーと「遊」

1. 事業者自己評価とユーザー（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	2.8	-	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	-	2.4
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	2.9	-	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
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
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	2.4	-	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	2.3	-	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
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	3.0	-	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	2.0	-	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
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	-	2.8
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

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
---	-----	---	-----

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
---	-----	---	-----

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

### 2. ユーザー（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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	57.1 %	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。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最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
	5.0	9
■	6.7	6
■	3.3	13
	5.0	9
	5.0	9
	0.0	16
	5.0	9
	3.3	13
	6.7	6
■	6.7	6
	10.0	2
	8.3	4
	10.0	2
■	3.3	13
■	8.3	4
	13.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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

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	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価で「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること」「質問すると丁寧に、わかりやすく説明してくれること」を、利用者様が強く希望していらっしゃることを確認することができました。ケアマネジャーも在宅生活を安心して継続して頂けるように今後も精神的な支えを大切にしたいと、思っております。

また、介護していらっしゃる御家族様の介護負担の軽減のために、傾聴・情報提供・迅速なサービス提供の大切さを強く感じております。介護保険以外のサービスや地域のサービスの提供も合わせてできるよう、ケアマネジメントの質の向上を図ってゆきたいと思っています。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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られること
- 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
	7.6	5
	3.1	14
	5.3	10
■	9.2	3
	6.9	7
	1.5	16
	3.8	12
	3.8	12
	5.3	10
	3.1	14
	6.1	8
■	9.9	2
	9.2	3
■	6.1	8
■	7.6	5
■	11.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.9	2.8
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

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	2.6	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	63.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回、ユーザーの皆様にご貴重なアンケートにお答え頂きありがとうございました。ご本人様、ご家族様の望まれる生活ができるように、今後もじっくりお話を伺い迅速な対応をして参ります。また、これからも一層自己研鑽をして、皆様のニーズに応えられるように努力して参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	9.7	3
■	6.7	8
	5.2	10
	11.9	2
■	7.5	6
	1.5	14
	1.5	14
	6.0	9
	1.5	14
■	3.0	12
	7.5	6
	9.0	4
	9.0	4
	4.5	11
	2.2	13
■	13.4	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	3	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	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	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

利用者様・御家族様よりいただきました、御意見・評価をふまえ、今後のサービス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
■	9.6	3
■	5.5	8
	8.2	4
	4.1	11
	6.8	5
	2.7	14
	2.7	14
	4.1	11
	2.7	14
■	5.5	8
	11.0	2
	5.5	8
	6.8	5
■	4.1	11
	6.8	5
■	13.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.8	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	2.0	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	2	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	2	2.4	2.8	2.8
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

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

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	39.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	80.0 %	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。

このユーザー評価事業に参加して5年目になります。利用者の満足度を充足させるのは難しいと改めて感じています。今回の調査では契約時に説明した内容が利用者に十分に周知されていないことが把握できました。契約から時が経ってしまった現状があるとは思いますが折にふれ説明を繰り返す必要性を認識しました。また、当社への意見として「福祉用具貸与」への不満を記載された方がいました。福祉用具のサービス提供についての対応を反省するのはもちろんですが利用者が抱えている不満を相談できる関係にないという点を重視し、今後も信頼関係を築いていけるように努力していきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	9.7	2
■	8.0	5
	9.7	2
■	3.5	12
	7.1	6
	2.7	15
	1.8	16
	4.4	11
	6.2	8
	5.3	9
	5.3	9
■	3.5	12
	7.1	6
■	3.5	12
	8.8	4
■	13.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101798	彩 居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	2.4	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	2.6	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.5	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	2.4	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	2.8
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	2.6	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	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	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

私たち彩居宅としては、いつもわかりやすい説明をとの思いで対応させていただいております。今回の評価結果を受け、ご本人・ご家族に満足していただけるように一層努力をしていきます。

ご本人・ご家族の困っている事や思いを聴き取り、各サービス事業者はその思いを伝えていくことで意識統一を図り、サービス担当者会議を行っていきます。希望する生活に役立っていると感じていただけるよう会議内容の充実を図っていきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	7.5	5
	1.9	13
	9.4	4
■	7.5	5
	3.8	11
	7.5	5
	1.9	13
	3.8	11
	5.7	9
	11.3	2
■	11.3	2
	0.0	16
■	5.7	9
	1.9	13
	7.5	5

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

お客さま・ご家族の方とのコミュニケーションを大切にします。  
 制度の内容については、定期的にサービスの内容をモニタリングする機会に「チェックシート」を作成して取り組んでいきます。  
 お客さまがご希望される生活に近づける様に、地域の情報の提供やお客さまにとってプラスになる情報をいち早くお伝え出来る様に努めます。  
 お客さまお一人・お一人のご希望を伺い、支援できるように心がけて参ります。

### 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。

- 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	2
	7.9	2
	4.0	12
	5.9	8
	6.9	7
	2.0	16
	4.0	12
	3.0	15
■	5.0	10
	7.9	2
	7.9	2
■	5.0	10
	5.9	8
■	4.0	12
■	7.9	2
■	14.9	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	2.0	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	2.3	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	2.5	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	3.0	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	2.0	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	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	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	2.6	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	2.6	2.8
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
- 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	2.6	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	28.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価結果から「苦情相談窓口」と「介護保険外サービス」のご紹介、また介護支援専門員がいつでも変わることができるという説明が十分でないことがわかりました。ご本人や家族の望む生活に近づけるため、より丁寧な説明を心がけ、ケアマネジャーの対応に安心・信頼感が持て適正なサービスの組み合わせを提案させていただきます。

今後も個人情報の取り扱いに注意をはらい、ご利用者・ご家族が安心できる在宅サービスについて研鑽を積んでまいります。

### 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

■	8.1	5
	2.4	14
	3.2	12
■	5.6	8
	9.7	2
	1.6	15
	1.6	15
■	3.2	12
	7.3	6
	6.5	7
	8.9	4
■	5.6	8
	9.7	2
	5.6	8
	5.6	8
■	15.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	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	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	2.5	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	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、全体平均もほぼ上回っており、皆様方には、当事業所の居宅介護支援に概ねご満足いただいていると読み取れました。ただし、サービス事業所や介護保険外のサービスについて、情報が不足している様です。最近では、介護サービスも多様化しており、選択の幅は増えています。ご利用者やご家族の生活状況や希望・ニーズにそった事業所が選択できるように、日々、情報収集に努め、適宜、情報提供を致します。また、先行きの不安が大きい社会情勢でもあります。将来の生活についての不安や希望に耳を傾け、皆様方が安心して生活が送れるよう、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
■	10.2	2
■	2.2	15
	3.6	12
■	9.5	3
	9.5	3
	1.5	16
	4.4	9
	6.6	7
	3.6	12
	8.0	6
	4.4	9
■	8.8	5
	4.4	9
	5.1	8
	2.9	14
■	15.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	3	2.9	1.7	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2.6	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	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	2.4	2.0	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	2.3	2.0	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	2.1	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	2.1	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	3.0	2.2	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	2.0	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.3	2.8
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	2.3	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	2.3	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

3	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	93.1 %	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	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	29.6 %	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。

利用者様や家族様に改めて説明していきます。利用者様や家族様が、日々笑顔で過ごす事が出来る様努力していきます。

### 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
■	11.1	2
■	0.0	15
	0.0	15
	11.1	2
	8.3	4
	2.8	11
	2.8	11
■	2.8	11
	5.6	8
	5.6	8
	5.6	8
	8.3	4
	8.3	4
■	2.8	11
	8.3	4
■	16.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	2.0	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8	2.8
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	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	42.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。ご利用様の率直な意見をお聞きすることができ感謝しております。</p> <p>今回のユーザー評価の項目を事業所内で検討し、利用者様・ご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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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

	10.1	2
	0.9	15
■	6.4	8
■	10.1	2
	5.5	11
	1.8	14
	0.9	15
	6.4	8
	6.4	8
	3.7	12
	8.3	5
	7.3	7
■	9.2	4
	3.7	12
■	8.3	5
■	11.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8	2.8
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	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

過分に褒めていただけるコメントをいただき恐縮しております。また来年も同様にコメントしていただけるようにしていきたいと思っております。居宅事業所ですがサービス事業所へのクレームの対応の部分でのコメントがありましたので対処させて頂きたいと思っております。ケアマネが係る事で家族の生活に変化があったかという項目ですが、今回はこの項目に特に注意して介護者の生活を支えるサービスを行えるように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。

- 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

■	13.0	1
■	7.0	5
■	3.5	11
■	7.0	5
	10.4	3
	6.1	8
	1.7	15
	5.2	9
	2.6	14
	3.5	11
	7.0	5
	5.2	9
	9.6	4
	3.5	11
	1.7	15
■	13.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	1	2.3	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.6	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	3.0	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	3	2.4	2.3	2.8
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	3.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0 %	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。

今回の「介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価」の結果について、ご利用者及びそのご家族に対しての説明不足の点がまだまだあることを感じました。今後は、分かりやすく、丁寧な説明に心がけ、居宅介護支援の質の向上を目指す様に努力してまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	10.7	4
■	0.0	12
	0.0	12
	14.3	1
	7.1	7
	0.0	12
	0.0	12
■	7.1	7
■	0.0	12
	3.6	9
	14.3	1
	3.6	9
	14.3	1
	3.6	9
	10.7	4
■	10.7	4

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	2.9	2.8
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	2.6	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	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のアンケート結果では、本来のケアマネジメント業務について全般に「満足している」という回答をいただきました。この結果によって、ケアマネージャーを含め支援者等は、ご本人を中心に関わらせていただき「そのひとらしい生活」を支える一翼を担わせていることを確認させていただきました。利用者様、利用者家族様、そして、直接サービスを担当していただいている方々に感謝しております。今後も、「その人らしい生活」を介護支援専門員として、微力ながら関わらせていただきたいと思います。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
■	11.8	2
	5.0	9
■	5.9	7
	9.2	3
	7.6	5
	2.5	14
	5.0	9
	4.2	13
■	5.0	9
■	2.5	14
	9.2	3
	5.9	7
	6.7	6
	0.8	16
	5.0	9
■	13.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8
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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。ご本人やご家族の生活の希望を伺いながらのプラン作成については、一定のご理解を頂けるようになったのかと判断させて頂きました。サービスの計画に関しては、他の事業所との連携に比べ、介護保険外サービスの情報が少ないとの評価でした。情報収集をはじめ活用できてこそその支援と考え、ひきつづき力量向上に努めます。事業所内のみならず他機関にも積極的に相談助言を頂きながら、利用者の生活の意向に近づくプラン作成ができるよう、各種制度の学習習熟に努めます。

### 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
	10.0	1
■	6.4	8
■	8.2	3
	5.5	10
	8.2	3
	4.5	12
	3.6	13
	5.5	10
	3.6	13
■	2.7	15
	7.3	6
■	7.3	6
	6.4	8
	2.7	15
	8.2	3
■	10.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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。

	事業者自己評価		ユーザー（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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	3.0	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	2.8
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	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	11.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

今回のユーザー評価の結果、「担当者会議は希望する生活に役だっているか」の問いにいい評価がいただけませんでした。これを真摯に受けとめ、介護支援専門員一人一人研修・会議などを通じて、スキルアップを図り、また的確な情報が提供できるよう情報取得し、担当者会議にのぞみたいと思っております。サービス事業者一同が集まる唯一の場所である担当者会議で、お客様が「自分の希望する生活にむけて集まってもらってよかったな」と思える会議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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
■	15.5	1
	3.6	13
	5.5	8
■	6.4	6
	8.2	4
	2.7	14
	2.7	14
	4.5	9
	2.7	14
	4.5	9
	7.3	5
	10.9	2
■	6.4	6
■	4.5	9
	4.5	9
■	10.0	3

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	2.8	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	2.9	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	2.9	2.8
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	2.5	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	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	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、ユーザー様から「苦情受付窓口について説明がありますか」「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」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。契約時に限らず「苦情受付窓口があること」を説明すること、利用者様やご家族の希望や思いに沿ったケアマネジメントを実施するにあたり「介護保険の対象にならないサービス」についても情報提供していくことを心がけていきます。

ユーザー様にこれまで以上安心感、信頼感を持っていただけるよう丁寧な対応を心がけ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
■	11.2	2
	3.2	11
■	3.2	11
	8.0	4
■	6.4	7
	1.6	14
	1.6	14
	5.6	9
	1.6	14
	5.6	9
	8.0	4
■	10.4	3
	6.4	7
	3.2	11
	8.0	4
■	16.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	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	15.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	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。

サービス改善に向けての方策について、介護保険外サービスの知識をさらに深め、必要に応じて内容を解りやすく説明し、手続きの方法などの助言ができるように努め、契約時だけでなくあらゆる場面において介護保険制度の内容や、利用者としての権利を改めて説明できるようにいたします。

またサービス利用時の事業所の選定について、全てのサービスに対して選択の自由があり、そのための事業所の組織や特徴など説明し、公平公正な選択ができるよう努めてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	7.2	6
	3.2	11
■	5.6	10
	6.4	7
	8.8	2
	0.0	16
	3.2	11
	8.0	4
■	6.4	7
■	3.2	11
	8.8	2
	3.2	11
	8.0	4
■	2.4	15
■	6.4	7
	19.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	64.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

<p>ご利用者様やご家族様に対して、説明が不十分であったと感じました。認定の更新時に再度説明していきます。</p> <p>ご利用者様・ご家族様が安心して自宅で生活ができるよう、ニーズの把握を行い、お一人お一人に合ったサービスの提供ができるよう努力してまいります。</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
■	8.3	4
	3.6	11
■	1.2	14
	13.1	2
	10.7	3
	1.2	14
	0.0	16
	3.6	11
	3.6	11
	8.3	4
	8.3	4
■	4.8	9
	6.0	8
■	4.8	9
	8.3	4
■	14.3	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	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	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	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	100.0 %	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。

事業者と利用者の意識の差（重要度）の結果を受けて、ユーザーはケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てることや希望している生活を支援してくれること、質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること等を求めていることがわかりました。このようなユーザーの求めている点について満足をして頂けるよう、ひとつひとつの業務に誠実に対応し、ご本人、ご家族との信頼関係を築きながら希望されている生活が実現できるよう努力を重ね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
	5.8	8
	2.9	11
	2.9	11
	7.2	5
■	11.6	2
	1.4	15
	5.1	9
■	1.4	15
■	7.2	5
	2.2	13
	8.0	4
■	11.6	2
	7.2	5
	5.1	9
	2.2	13
■	18.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370301042	如來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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.3	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	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

<p>在宅生活を継続するには、ご本人を始め、介護者の健康状態を考慮しなければなりません。問2. 6. 10. 21で、ご家族には満足していただきましたが、ご本人には十分とはいえませんでした。今後は、もう少し、分かり易くお話をしていくことを心掛けていきます。</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
	7.2	5
	5.6	8
■	3.2	13
	10.4	2
	4.0	11
	0.8	16
■	1.6	15
	6.4	7
■	2.4	14
	5.6	8
	7.2	5
■	10.4	2
	4.0	11
	4.8	10
	9.6	4
■	16.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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。

	事業者自己評価		ユーザー（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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8	2.8
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	2.2	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	24.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

ご利用者様の評価から、数年前に契約された方は、契約内容などを覚えておられない方が多々あると感じましたので今後、介護保険の法改正や苦情相談窓口、ケアマネジャーを変更できることを1年に1回再度わかりやすくお話をする様に、努力していきます。  
利用者様が、今後、ご希望される生活に近づけるように、そしてご家族様の介護負担がより軽減されます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。

- 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
	5.8	6
	5.8	6
	4.8	11
	5.8	6
	3.8	13
	6.7	4
	5.8	6
	2.9	16
	3.8	13
	4.8	11
■	12.5	1
■	6.7	4
■	3.8	13
■	5.8	6
■	12.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.7	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.7	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	3.0	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	2.8
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	2.4	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。

介護保険外のサービスは私の判断で必要に応じて、ご紹介して参りましたが、今回の結果をふまえて保険サービスと併せて保険外のサービスもご紹介するよう努めていきます。  
その他の改善項目についても分かりやすく丁寧にご説明し、よりご満足頂けますよう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。

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
■	17.8	1
	1.6	13
	3.9	9
	10.1	4
■	12.4	2
	0.8	16
	1.6	13
	3.1	10
■	8.5	6
■	5.4	8
	10.9	3
	10.1	4
	1.6	13
■	3.1	10
	2.3	12
	7.0	7



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.6	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	2.9	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	2.8
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	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	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。

ユーザー様からのご意見で感謝の言葉をいただき、逆に私たちが勇気をいただけたことに感謝いたします。評価では、介護保険の対象にならないサービスについての説明に不満を感じていらっしゃる方が比較的多いことがわかりました。そこで、ケアマネジャーの資質を高めるとともに、介護保険制度だけでなくそれ以外の実費サービスや、地域の社会資源等お一人お一人の必要性やお客様のご要望に応じたサービスを、わかりやすい言葉でお話しさせていただくことで、経済的・制度的な制約の中でもいっそうお客様に満足を得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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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をよく知っていること	■	5.3	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	■	1.8	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		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てくれること		5.3	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	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		2.6	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		6.1	6
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		5.3	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		4.4	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		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	■	7.9	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		10.5	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		5.3	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		5.3	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	■	16.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	2.0	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	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	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	2.9	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	2.8
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

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	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	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、ユーザー様の御意見の中からケアマネジャーの対応に、安心感・信頼感が持てること、精神的な支えになってくれることが重要だということがよくわかりました。サービス事業所の紹介や情報提供などを行い、少しでも希望している生活に近づけるようお手伝いさせていただきます。また、状況の変化を予測し急な変更にも迅速に対応できるよう御支援いたします。契約時の説明では、居宅変更や、苦情の窓口、介護保険外サービスなどわかりやすく丁寧にさせていただき、さらに満足していただけるよう努力いたします。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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をよく知っていること		1.5	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		2.3	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		9.8	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させてくれること		9.0	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		1.5	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		2.3	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	■	2.3	11
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		3.0	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	■	2.3	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		8.3	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	■	9.0	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		9.8	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		3.8	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	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22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.8	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	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	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	90.0 %	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。

ケアマネジャー自身が、介護保険外のサービスについても、より深く、より広く理解をし、ご利用者に対してタイムリーでわかりやすい形での情報提供ができるよう努めます。

ご家族との接点をより多く持ち、想いをよく聴き、ケアマネジャーがかかわることでご家族の生活に良い変化が感じられるよう支援してまいります。

また、契約時の説明を通り一辺倒にならないよう工夫してまいります。

### 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
■	12.7	2
■	4.0	11
	4.8	9
	2.4	14
	9.5	3
	0.8	16
	2.4	14
	7.9	5
■	5.6	8
	7.1	6
	4.8	9
■	6.3	7
	9.5	3
	4.0	11
	3.2	13
■	15.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	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	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	70.0 %	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。

・ 居宅の変更の可能な点、苦情受付の窓口、個人情報保護、介護保険サービス以外のサービスについての説明ができていない点がみられました。今後は機会あるごとに説明を行うようにします。  
・ ご本人及びご家族の希望されている生活に近づけるよう努力いたしてまいります。

### 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
■	10.6	3
■	2.1	12
	1.1	15
	11.7	1
	8.5	6
	2.1	12
	2.1	12
■	4.3	11
	5.3	9
	1.1	15
	6.4	7
	10.6	3
■	10.6	3
■	6.4	7
	5.3	9
	11.7	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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
- 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	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	90.0 %	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。

今回のユーザー評価の結果を拝見し、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と感じておられる介護者様が比較的多くいらっしゃることに気がきました。本人様のお話を伺うことはもちろんですが、介護者様のお話も丁寧に伺うよう心がけてまいります。

今後も本人様・ご家族様に生活の質が向上したと感じていただけるよう、的確なニーズ把握、サービス計画の作成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
	5.6	9
	4.0	11
	7.1	6
	4.8	10
	6.3	7
	0.8	15
	3.2	13
	4.0	11
	0.8	15
	6.3	7
■	15.1	1
■	8.7	5
■	9.5	3
■	11.1	2
	3.2	13
■	9.5	3

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	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	2.8
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	2.1	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	18.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.0 %	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。

ご利用者様、ご家族様に安心感・信頼感を持っていただけるよう、在宅での自立支援やご希望する生活に近づけるように支援させていただきます。そのためにサービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供や、介護保険以外のサービスに関しての情報収集に努め提案していきます。また、ケアマネジャーが関わることにより、ご利用者様の自宅での生活がより良くな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。

- 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
-----	------	-------

■	9.2	3
	3.7	14
	6.4	7
	6.4	7
■	10.1	2
	4.6	10
	0.9	16
	7.3	4
	2.8	15
	4.6	10
	5.5	9
■	4.6	10
■	7.3	4
	4.6	10
	7.3	4
■	14.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	2.8	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	3	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	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	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	90.0 %	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。

利用者様との意識の差（重要度）について、利用者様がケアマネジャーに対して「精神的な支えになってくれること」を上位に挙げていらっしゃいました。利用者様がいつも安心できるよう、私達ケアマネジャーだけでなく地域ぐるみで支える事が必要だ。と考えます。今後はボランティアの方や民生委員の方等への働きかけを試みながら、利用者様に安心して暮らしていただけ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 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと  
●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
■	10.5	3
	4.5	11
	5.3	9
	8.3	4
■	3.0	13
	3.8	12
	1.5	15
	6.8	5
	1.5	15
■	3.0	13
	6.8	5
■	12.0	2
	6.8	5
	6.0	8
	5.3	9
■	15.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	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	2.8	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	2.4	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	2.9	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	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果、介護保険の対象にならないサービスについても十分な説明が行き届いていなかったことが分かりました。今後はあらゆる社会資源のご提案やご説明ができるよう努めて参りたいと思います。また、居宅介護サービスを提供する上で重要と思うものが、事業所と利用者の間に意識の差があることに気づかせていただきました。利用者が希望している生活に近づけるよう努力していきます。

これからも職員一同、利用者に対して安心感や信頼感が持ていただけるように尽力し希望する生活に近づけるように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
	9.0	4
	4.0	12
	7.0	6
■	12.0	1
	11.0	3
	0.0	16
	4.0	12
	3.0	14
	3.0	14
	6.0	7
■	6.0	7
■	8.0	5
	5.0	9
■	5.0	9
	5.0	9
■	12.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8
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	2.7	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	2.6	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	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	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。

ユーザー評価の回収率が53%と極めて低いので、次回より利用者又は家族に投函したかの確認又は、出していない場合は代理で投函することを徹底していきたい。内容についてはケアマネジャーの身だしなみや態度に気をつけたり、適切な助言をして利用者にも少しでも役に立ちたい。

### 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。

- 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
■	6.3	7
	7.5	4
	6.3	7
	11.3	1
■	10.0	2
	3.8	12
	3.8	12
■	3.8	12
■	8.8	3
	7.5	4
	5.0	11
	7.5	4
	6.3	7
	3.8	12
■	2.5	16
	6.3	7

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400828	杉の木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	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	2.8	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	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	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。

いつもお世話になっております。暖かい言葉と共に貴重な意見を頂き本当にありがとうございます。今後は更に研修等を行ない、スタッフ一人ひとりより良いサービスの提供につとめ、ご利用者様・ご家族様の負担を軽減し安心して生活を送って頂けるよう尽力して参ります。今後ともよろしくお願い致します。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	16.9	1
	6.0	8
	6.0	8
	8.4	4
■	9.6	3
	0.0	16
	2.4	13
	1.2	14
	4.8	11
■	3.6	12
	6.0	8
	7.2	5
	7.2	5
■	1.2	14
	7.2	5
■	12.0	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401123	北医療生協西区居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	2.4	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	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。

介護保険外のサービスも御案内してきたつもりですが、まだまだ特定の方に限られた御案内になってしまっているようなので、今後、より多くの情報を提供していくよう努めます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	7.1	6
	4.5	10
	0.9	15
	15.2	2
■	8.0	4
	3.6	12
	1.8	14
	2.7	13
■	0.0	16
	5.4	7
	4.5	10
■	11.6	3
	5.4	7
■	8.0	4
	5.4	7
■	16.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401305	やまもと接骨院介護支援センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	3.0	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	2.8	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	3.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	3.0	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.6	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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	100.0 %	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。

<p>他社およびユーザー全体の評価を参考に今後のサービス運営に活かしていきたい。またユーザーからの意見・感想を聞いて、いろいろな話をしていくことが大切だということを実感したので、今後ともあらゆる知識を身につけ、サービスに反映していきたい。</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
	11.8	3
	0.0	10
■	11.8	3
	5.9	7
	0.0	10
	0.0	10
	0.0	10
	17.6	1
■	0.0	10
■	0.0	10
	5.9	7
	11.8	3
■	0.0	10
	5.9	7
	11.8	3
■	17.6	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	2.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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

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	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

御利用者様からの嬉しいお言葉に心が温まりました。  
昨年と同様、介護保険の対象にならないサービスの情報収集についても、わかりやすく内容が説明できる様に努めさせていただきます。今後も「笑顔があふれるやさしい支援」を行い利用者様の満足度が向上するように一層の努力をしてみたいと思います。

### 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
	15.2	1
	5.1	8
	3.0	12
	6.1	6
■	10.1	3
	2.0	14
	1.0	16
	6.1	6
■	2.0	14
	3.0	12
	5.1	8
■	8.1	5
	10.1	3
■	4.0	11
	5.1	8
■	14.1	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402022	アサヒサンクリーン ケアプランセンター浄心

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	1	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	2	2.7	2.3	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	2.7	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	2.6	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	1	2.4	2.5	2.8
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	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	2.2	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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	60.0 %	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。

ユーザー評価の結果、事業者として必要・重要と感じていることと、利用者様が重要ととらえているものに差があると感じました。契約時に説明している内容（苦情相談窓口等）も、相手に伝わっていない部分も多いため、線を引いて強調するなどして分かりやすい説明、見やすい工夫をしていきたいと思えます。地域サービス等の新たな情報も得ながら、今後サービスを行なっていきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	18.5	1
	3.7	9
	0.0	13
	11.1	3
	14.8	2
	0.0	13
	0.0	13
■	7.4	5
■	7.4	5
	3.7	9
	11.1	3
■	7.4	5
	3.7	9
	3.7	9
■	7.4	5

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	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	14.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

ユーザー様のご意見、ご感想を読み、ご家族や利用者様から心暖まる励ましの言葉や、エールを送って頂き、感謝しております。これからも利用者様の思いに寄り添い、不安感や心配な気持ちを受け止め、より質の高いサービス提供ができるよう最善を尽くします。

### 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
	12.6	1
	3.4	11
	0.0	16
■	12.6	1
■	8.4	4
	1.7	15
	2.5	13
■	5.0	10
	5.9	8
	3.4	11
	8.4	4
	5.9	8
	7.6	6
■	2.5	13
	7.6	6
■	12.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.9	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	2.5	2.8
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

2	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	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	9.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	50.0 %	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。

<p>介護支援専門員業務の説明やお客様とその家族とじっくり話すこと、急なプラン変更に対応することなどは、高い評価をいただきました。</p> <p>一方で、介護保険の対象にならないサービスの説明や介護や日常生活についての適切な助言、サービス計画書類の説明など、十分な評価をいただけなかった事柄につきまして、今後はもう一歩踏み込んだ説明や助言ができるよう努めて参ります。</p> <p>多くの励ましの言葉をお寄せいただいておりますので、期待に応えるよう改善して参ります。</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

■	6.6	5
	3.3	13
	6.6	5
■	8.2	3
■	6.6	5
	3.3	13
■	1.6	16
	8.2	3
	4.9	9
	3.3	13
	6.6	5
	11.5	2
	4.9	9
■	4.9	9
	4.9	9
	14.8	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.6	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	2.8
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	2.5	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	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	16.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100.0 %	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。

今回のユーザー様の評価と当事業所の評価との相違点が、昨年度と同様「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。様々な事業者やサービスについての情報を更に収集し必要に応じて提供することで、ユーザー様がサービスに満足していただけるよう改善に努めます。また良い評価をいただいた「制度上の重要事項の説明・サービス計画書や利用票の説明」や「ケアマネジャーが関わるようになってから、介護者の方の生活に変化があった」については、今後もより一層満足していただけるよう職員一同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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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

■	9.6	2
■	3.0	14
■	4.4	11
	9.6	2
	7.4	7
	0.7	16
	1.5	15
	3.7	12
	5.2	10
■	9.6	2
	8.9	5
■	7.4	7
	8.9	5
	3.7	12
	5.9	9
	10.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.4	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	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.7	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	3	2.4	2.6	2.8
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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	80.0 %	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。

介護が必要となってもご自宅で安心して暮らせるように、一人一人の生活や考えを大切に、ご利用者様やご家族の望む生活に近づけるよう支援させていただきます。

望む生活の実現に向けて、意向や要望、支援の内容を具体に分り易い言葉で表現し、提供されたサービスについての改善点や達成感を共有できるよう行動したいと思います。

### 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

■	8.7	4
	7.7	7
	3.8	11
■	3.8	11
	10.6	2
	1.9	14
	1.9	14
	5.8	8
	5.8	8
	3.8	11
	9.6	3
	8.7	4
■	4.8	10
	1.9	14
■	8.7	4
■	12.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500189	鶴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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8
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	2.4	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	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	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	90.0 %	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。

利用票やサービス計画書等での説明において、ようやく利用者様やその家族に業務に対する御理解を頂けてきていると思います。しかし、サービス提供に対する、利用者様やその家族の満足度は向上に比例するものではなく、今後も業務の中で、声なき疑問や声なき不満を聴取・解決できるよう精進していくと共に、利用者様やその家族の満足度向上につながるサービス提供ができるよう尽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。

- 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
■	10.3	4
	4.3	9
	0.9	15
■	13.7	2
■	9.4	5
	1.7	14
	0.9	15
	3.4	12
	4.3	9
	6.0	7
	11.1	3
	6.8	6
	2.6	13
■	4.3	9
	6.0	7
■	14.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.7	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	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	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	90.0 %	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。

今回の結果より、利用者本人様より家族様への説明が十分でなかったことを反省し、介護保険についてわかりやすい説明を心がけていきます。  
今後も利用者様、家族様の話をよく聞き、安心して希望される生活ができ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	12.6	2
■	3.9	10
	6.8	6
	8.7	5
	2.9	13
	1.9	16
	3.9	10
	2.9	13
	4.9	9
■	2.9	13
	5.8	7
■	9.7	3
	9.7	3
	5.8	7
■	3.9	10
■	13.6	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.6	2.8
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	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	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。

私達は、安心感・信頼感を持って頂けるように分かりやすい説明に心がけます。  
希望される生活を実現するために適切なサービスを組み合わせます。  
身近で相談したくなる地域に根ざした『介護の専門事業所』をめざします。

### 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
■	14.2	1
	3.3	11
	5.0	8
■	13.3	3
■	8.3	5
	0.0	16
	2.5	14
	2.5	14
	3.3	11
	4.2	9
	6.7	6
■	9.2	4
	3.3	11
	4.2	9
	5.8	7
■	14.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.7	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	3.0	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	2.8
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	2.7	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	20.4 %	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。

貴重なご意見いただきありがとうございます。今回のユーザー評価の結果ご本人様ご家族様と事業所との間に認識のちがいがあることがわかりました。介護保険の対象にならないサービスについての説明不足であるとの結果を真摯に受け止めて、今後ご本人様ご家族様の生活に役立ち、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。また良い評価をいただいた点についてこれを励みに引き続き満足していただけるよう努めていきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	10.6	3
■	5.7	9
■	4.9	10
	6.5	6
	6.5	6
	1.6	15
	3.3	13
	6.5	6
	4.1	12
■	0.8	16
	11.4	2
■	7.3	5
	8.1	4
	4.9	10
	3.3	13
■	14.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.0	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	2.8	2.8
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

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

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	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ケアマネジャーが関わることで、本人が希望した生活が送れ、なおかつ、ご家族などの介護者の方の生活が少しでも良くなるように頑張らねばと思いました。  
そのためには、たとえば、急なショートステイにも対応できるように役立つ情報の収集に努め、提供させていただき、希望した生活を叶え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	■	5.1	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		1.7	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		2.5	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	■	10.2	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	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		0.0	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		0.0	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		5.9	7
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		3.4	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		4.2	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		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		10.2	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		9.3	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	■	10.2	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	■	8.5	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	■	16.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	3.0	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	2.8
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	2.7	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	17.6 %	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	80.0 %	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。

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、契約時の苦情相談窓口の案内やサービス事業者の情報等、さらに分かりやすい説明、又ご本人ご家族、関わって頂いている方々へもれなく説明させて頂かなくてはならないと感じました。今後は職員一同資質向上に努め、ご利用者様、ご家族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。

- 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	4
	3.5	10
	2.6	14
	13.0	2
	3.5	10
	0.9	16
	3.5	10
	2.6	14
■	6.1	6
	4.3	8
	4.3	8
■	11.3	3
	9.6	4
■	6.1	6
	3.5	10
■	15.7	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	2.8
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	2.8	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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	85.2 %	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。

毎年、お忙しい中、貴重なご意見ありがとうございます。  
全体的には平均以上の評価をいただいておりますが、平均以下の評価、平均値でも低い評価のところは、ご利用者様に理解を求めていただけるよう、事業所で検討させていただきます。  
今後ご利用者様の話を傾聴し、専門家として適切な助言や支援をし、皆様のお力になれるよう、尚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
■	11.3	2
	5.7	6
	5.7	6
■	9.4	3
	5.7	6
	7.5	5
	3.8	10
	2.8	14
	3.8	10
■	8.5	4
	5.7	6
■	3.8	10
	3.8	10
	1.9	16
	2.8	14
■	17.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.6	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	2.8	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	2.9	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	2.8	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.2	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	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	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. サービスの提供または利用にあたり最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
	12.9	2
	5.0	7
	5.0	7
	9.9	4
	10.9	3
	1.0	16
	3.0	13
■	5.0	7
■	3.0	13
■	5.9	6
	5.0	7
	6.9	5
■	4.0	12
	2.0	15
	15.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	2.5	3.0	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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
- 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
---	-----	-----	-----

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	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価に参加し数年になります。いつも全体平均より上回る評価を頂いておりますが、今回はかなり高い評価を頂き大変ありがたく思っております。また、ご意見ご感想も過分なお言葉を頂き本当に嬉しく思います。やはり、ご利用様ご家族様はわかりやすい説明やじっくり話を聞くことを求めておられるとよく分かります。これからも一人一人、ていねいな対応を心がけ、今回のような評価、お言葉を励みにがんば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	2
	3.3	13
	4.9	9
■	8.2	4
■	7.4	7
	0.8	16
	1.6	15
	7.4	7
	2.5	14
	4.1	12
	8.2	4
■	9.0	3
	4.9	9
	4.9	9
	8.2	4
■	13.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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。

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	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	3.0	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	2.8	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	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

今回は、予想以上の高い評価をいただき驚いています。前回の評価事業結果を踏まえた業務改善策を地道に実施した成果と思っております。今後もおごる事なく尚一層の努力を重ねたいと存じております。今回の結果で反省すべき点は、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、との問いに対して否定的なご意見が少数ありました。こちらの対応が不十分であったと反省しております。今後とも努力をおこたらず、ご利用者、ご家族に信頼される事業所を目指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
	7.4	5
■	13.0	1
■	11.1	3
	3.7	11
	5.6	9
	0.0	16
	1.9	13
	1.9	13
	3.7	11
■	9.3	4
	7.4	5
	7.4	5
	7.4	5
■	5.6	9
	1.9	13
■	13.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	30.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に高い評価をユーザー様より頂きありがたく受けとめています。その中で、契約時に行なっている説明の一部が十分に伝わっていない事や介護保険外サービスについての情報提供など、前回評価時より引き続きの課題として受けとめ、今後も改善策を検討しより良い支援につなげられるよう取り組んでいきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	12.8	2
■	4.6	10
■	5.5	7
	9.2	3
	8.3	4
	2.8	13
	1.8	16
	7.3	6
	2.8	13
	3.7	12
	5.5	7
■	4.6	10
	8.3	4
	2.8	13
	5.5	7
■	14.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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

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	2.8	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

お客様・ご家族様のご要望を踏まえつつ、適切なケアプランを作成し、丁寧な説明に努めています。お客様・ご家族様に説明した内容について、ご理解いただけているのかという点を意識して、更にご利用いただきやすいサービスを目指します。

概ね良好な評価をいただいた項目についても、引き続き自己研鑽し、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。

- 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
■	13.0	1
	4.3	11
	2.2	14
	6.5	6
■	8.7	4
	0.0	16
	5.4	7
	5.4	7
	1.1	15
	4.3	11
■	5.4	7
■	13.0	1
	4.3	11
	5.4	7
	7.6	5
■	13.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.6	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	2.8	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	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	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	2.9	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	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	2.5	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.8
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	1.9	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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

契約書や重要事項説明書の内容をお伝えする際、ご利用者様やご家族様にわかりにくい所があったのではないかと反省しております。契約時にお話しする内容と説明方法を再考し、皆様に内容をスムーズにご理解いただけるよう努力していきます。又、ご本人はもちろんのことご家族の皆様の望まれる生活が実現できるよう、ケアマネジャーとしてできる支援の方法を検討していきたいと思っております。

今回は評価票の回収率が低かったため、次回からは評価票記入をお願いした次の訪問の際、ご提出いただけたかどうか確認させていただき等して評価事業参加を利用者様やご家族様に促していければと思っております。

### 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

■	11.0	1
	0.0	16
	11.0	1
	11.0	1
■	8.2	7
	1.4	13
	1.4	13
	2.7	12
	1.4	13
	4.1	11
	11.0	1
■	9.6	5
	5.5	9
■	5.5	9
	6.8	8
■	9.6	5

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.6	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	2.8	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	2.5	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.4	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	30.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

日々のケアマネジメントの中でユーザー様より「元気になりました。」という声を聞くことができ、ユーザー様と一緒に喜びを分かち合うことができました。より一層、多くのユーザー様に満足していただけますように身を引きしめてマネジメント業務を行っていききたいと思います。  
様々な疾患で在宅療養をされていますので、少しでもユーザー様のニーズに合ったサービスが受けられるようにサービス提供者とも前向きに検討していきたいと考えております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	10.0	5
	2.5	12
	4.2	9
	12.5	2
	2.5	12
	0.8	14
	0.0	16
	4.2	9
	0.8	14
	3.3	11
	5.8	7
■	12.5	2
■	10.8	4
	5.8	7
■	8.3	6
■	15.8	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.8	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	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2	2.4	2.7	2.8
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	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	77.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

自由記載の評価では、7名の方より貴重な意見を頂きました。  
 親切的な対応や、家族状況の理解についてなど、良い評価のコメントを頂きました。  
 又、希望を頂きました福祉の情報も提示できますように、研修会の参加や社内での研修を充実し、情報収集に努め、ご利用者、ご家族に満足して頂けるように、スタッフ一同努力していきたいと思っております。  
 また事業者と利用者の意識の差については、相異点があり、今後は、相意点もふまえて、ご利用者・ご家族への説明等を考えていきたいと話しました。

### 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	8.6	4
	1.0	15
	6.7	5
	4.8	10
■	11.4	2
	1.0	15
	1.9	14
■	2.9	13
	6.7	5
■	3.8	12
	6.7	5
	6.7	5
■	6.7	5
	4.8	10
	10.5	3
■	16.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	3.0	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	2.8
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

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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	95.0 %	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。

ご本人様にとって有意義なサービス担当者会議となるよう、その方に関わる全ての方（医療・介護・インフォーマルなサービス）が参加し、ご本人様が望まれる生活が実現できるよう努力していきたいと思っております。私たち介護支援専門員も常に新しいサービスや情報を提供できるよう勉強していきたいです。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	8.0	6
	2.3	13
	5.7	9
■	10.3	3
	11.5	1
	0.0	15
	0.0	15
	3.4	12
■	5.7	9
	2.3	13
	10.3	3
	9.2	5
■	8.0	6
■	4.6	11
■	6.9	8
	11.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.5	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	1	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	2.7	2.8
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	2.5	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	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数を表します。
利用者の参加率	80.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	95.8 %	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。

苦情窓口や利用介護サービス事業者の情報がもっと欲しいという声をいただいています。これらについての説明が契約時等だけでなく、必要時にはケアマネジャーに相談できる関係の構築に努めていきます。  
急なサービス利用の変更についても普段からの事業者間の協力強化だけでなく利用者様ご家族様への対応に気を配り、ニーズに合わせたサービスの説明などを丁寧にわかりやすくおこなうよう今まで以上に心がけていこうと思います。

### 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
■	13.5	1
■	4.2	12
■	8.3	3
	6.3	6
	7.3	4
	1.0	16
	4.2	12
	6.3	6
	5.2	9
	7.3	4
	6.3	6
■	5.2	9
	5.2	9
	4.2	12
	3.1	15
■	12.5	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.5	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	3.0	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	2.0	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	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	2.6	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	2.6	2.8
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	2.7	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	2.5	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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

苦情受付窓口についての説明は、契約時のみでなく日頃の訪問時にも行うなどして、皆様に充分知っていただけるようにします。 サービス担当者会議を開催することが、十分に役に立っていると感じていただけるよう、検討内容を意義のあるものとし、事業者が意見を交わすことによってより良いサービスが提供できるように努めます。 もっと色々なサービス、より良いサービス事業者を教えてくださいとのご要望がありました。介護保険サービス事業者の情報を常に収集し続けるとともに、それ以外の制度に関する情報も入手し紹介することにより、利用者が不利益を被らないようにします。

### 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
○	11.9	1
●	9.0	3
○	11.9	1
●	4.5	11
○	7.5	5
○	0.0	16
○	6.0	8
○	6.0	8
○	3.0	14
●	7.5	5
○	4.5	11
○	4.5	11
○	9.0	3
●	7.5	5
○	1.5	15
●	6.0	8



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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

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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	77.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回は全体的に良い評価をいただきありがとうございました。ただ、苦情窓口や事業所の情報提供などに対し不満との回答をいただいた事には、利用者様への説明不足を痛感しております。今回の評価を真摯に受けとめ、サービスの改善につとめてまいります。今後もケアマネジャーとしての知識を深め、利用者様に満足していただける事業所であるよう、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
■	8.0	4
■	2.7	13
	4.0	11
	8.0	4
	6.7	7
	2.7	13
	0.0	16
■	12.0	2
	1.3	15
	5.3	10
	4.0	11
■	9.3	3
	6.7	7
■	6.7	7
	8.0	4
	14.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	2.0	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.5	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	2.8	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	2.8
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

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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	80.0 %	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。

ご利用者・ご家族に対しての説明不足を痛感しました。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や、苦情相談窓口についての説明を契約時にしっかり説明し、理解してもらえるよう努めます。ご利用者・ご家族に、介護サービスを利用して良かったなあ！と言ってもらえるよう、職員一丸となって喜ばれるサービスを目標に努めます。

### 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
■	11.1	1
	2.8	13
	6.5	8
■	6.5	8
	8.3	5
	7.4	7
	4.6	10
	4.6	10
	1.9	14
	1.9	14
■	11.1	1
	8.3	5
■	9.3	3
	1.9	14
	4.6	10
■	9.3	3

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	2.0	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおとき、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おとき、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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	34.1 %	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	80.0 %	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。

ご協力いただきました御利用者様および御家族様には、貴重な評価・ご意見をいただきありがとうございます。今回の結果を真摯に受け止め、今後も常に御利用者様、御家族様の立場に立ち、丁寧で、わかりやすい説明に心がけ、ケアマネジャーとしての対応に信頼感、安心感を持っていただける事業所を目指しサービス運営に努めて参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	11.4	2
	3.5	13
	4.4	10
	7.0	5
	9.6	3
	0.0	16
	2.6	15
■	5.3	9
	4.4	10
	3.5	13
	6.1	8
	7.0	5
■	7.0	5
■	4.4	10
■	7.9	4
■	15.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	1.9	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	1.9	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	2.9	2.1	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.8	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	2.7	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	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご回答下さいましたご利用者皆様、ありがとうございます。ご契約の際に事業所の選択や担当者の変更、苦情相談窓口のご説明をさせて頂きますが、より分かり易くお伝えする必要や、ご相談中の情報提供をより積極的に行うべきであると感じました。また普段の情報収集も深めたいと思います。お一人お一人の生活に添った、適切なご支援ができるよう、ご相談頂きやすい関係づくりに努めると共に、ご利用者皆様のお声を受けとめ、支援の質の向上に繋げたいと存じます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	5
	10.8	2
	10.8	2
■	6.2	7
	6.2	7
	4.6	11
	1.5	15
■	6.2	7
	0.0	16
	9.2	4
	7.7	5
■	4.6	11
	3.1	13
	3.1	13
	6.2	7
■	12.3	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	1.7	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	2.2	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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回ユーザーと事業者の評価を下回った事項は、主に契約時に関する内容でした。ご家族様からのご意見の内容でも同様に、「ケアマネジャーから契約時に説明がありますが、じっくり考える時間がなく、次々に進んでいってしまうところがあり、少し機械的な所があります。」とのご意見を頂きました。今後は十分理解して頂ける様、ご利用者様・ご家族様に分かりやすい説明の仕方を工夫する等して、改善に努めて参ります。また、常にご利用者様・ご家族様から信頼されるサービスを目指して参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	11.0	1
	3.7	13
	7.3	5
	5.5	9
■	10.1	2
	6.4	6
	3.7	13
	4.6	10
	4.6	10
■	6.4	6
	6.4	6
	3.7	13
	8.3	4
	3.7	13
■	4.6	10
■	10.1	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601375	ケアプランセンターみずほ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	3.0	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	2.8	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	無し

### 2. ユーザー（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	90.0 %	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。

様々なサービスがある中で、介護保険サービスだけではなく、介護保険サービス以外のサービスや地域活動にも目を向け、ご家族、ご本人が希望する生活に近づけたと言える様にケアマネジメントをしていきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	20.0	1
■	0.7	12
	4.4	9
■	5.9	8
	17.8	2
	0.0	15
	0.7	12
	0.0	15
	2.2	10
	0.7	12
	1.5	11
	8.1	5
	6.7	7
■	13.3	3
	7.4	6
■	10.4	4

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.2	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	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	14.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.0 %	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。

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「苦情相談窓口」や「介護保険対象外のサービス」についての説明不足にならないよう、今後はより配慮させていただくように努めてまいります。

また、ご家族様の介護負担の軽減をはじめ、私どもが提供させていただく居宅介護支援サービスがお客様・ご家族様にとってより充実したものとなりますよう、各ケアマネジャーが資質向上、情報収集に努め、お役に立て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
■	9.4	3
	8.5	4
	3.8	12
	8.5	4
■	11.3	2
	0.9	16
	2.8	14
	3.8	12
	6.6	7
■	5.7	8
	5.7	8
	8.5	4
■	4.7	10
■	4.7	10
	2.8	14
	12.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	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	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	2.8	2.8
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
- 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	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	71.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	82	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.0 %	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。

当事業所は評価票の配布を昨年度よりこれまでの三十名から百名へ拡大し、より多くのユーザーからリアルな声をお聞きすることに努めています。今年度は八十二名の回収、三十一名の自由記載欄の記入を頂きました。記載意見は、私達に対する評価の言葉も頂きましたが、返信されていない方、ご意見を記入されていない方の声なき声にこそ耳を傾ける必要があると感じました。今後一層、皆様が率直に私達へご意見を言うことのできる信頼関係を築くと共に、介護保険内外問わず更に知識を深め、ご本人・ご家族共に、地域の中でより安心して生活でき、希望の生活に近づくことのできるケアマネジメントが行えるよう、努力し続けてまいります。

### 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
■	10.2	2
■	4.1	13
	4.7	12
■	5.8	6
	9.1	3
	3.6	14
	3.6	14
	5.8	6
	3.6	14
■	5.2	11
	5.8	6
	6.0	5
	8.2	4
	5.5	10
	5.8	6
■	13.2	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.9	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	2.9	2.8
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

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	16.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

利用者様に良い評価をいただいた点は、更に充実させ、また、比較的点数が低かった介護保険以外のサービスの説明、サービス担当者会議が希望する生活に役立つと感じるという2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、医療機関やサービス事業所と連携を取りながら、利用者様の生活が良い方向へ変わるよう、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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
■	11.7	2
■	6.3	7
	4.7	11
■	7.0	5
	6.3	7
	2.3	15
	3.1	13
	3.1	13
■	2.3	15
	6.3	7
	7.8	3
	7.0	5
	7.8	3
	6.3	7
	3.9	12
■	14.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	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	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

毎年参加しているユーザー評価事業ですが、全体的に良い評価を頂けたように思います。要介護者ご本人、別に住むご家族の声を拝見すると、契約時の説明が年月と共に曖昧になりがちのようです。事業所内でも、皆様によく理解しやすい仕組み作りを検討していきます。形式的なものではなく、皆様の生活に添ったケアマネジメントを提供していけるように、今後も日々研鑽したいと思います。

貴重な皆様からのご意見を頂きましてとても嬉しく思っております。気持ちを更に引きしめて、利用者様の尊厳を大切に、皆様の快適な生活が実現出来ますようプロとして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 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと  
 ●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
	14.5	1
■	4.3	10
■	6.0	6
	4.3	10
	9.4	4
	1.7	16
	2.6	14
	2.6	14
	4.3	10
■	6.8	5
	3.4	13
	5.1	8
■	12.8	2
	6.0	6
	5.1	8
■	11.1	3

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.9	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

ケアマネジャーは、ユーザーの方々が必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がけ、本人・家族の精神的な支えとなり、希望している生活を支援できるように、緊急を要するサービスの変更や追加にも迅速に対応できるよう努力していきます。また、利用者様のニーズや経済的状況に合わせ、費用負担も考えつつ、介護保険以外のサービスも多角的に導入できるよう、自己研鑽に努力し、情報収集にも積極的に取り組んでいきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	9.7	3
	5.6	8
	4.0	12
	10.5	2
■	7.3	5
	2.4	16
	3.2	14
	7.3	5
■	4.0	12
	4.8	9
	4.8	9
	7.3	5
	8.1	4
■	4.8	9
	3.2	14
■	12.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2	3.0	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	2.0	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	2.7	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	3.0	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	2.8
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	無し

### 2. ユーザー（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	93.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ワンパターンになったアンケートであるが、毎回新しい発見があります。今回は、結構自信のあった「不満・苦情の対応」が、ややユーザーの点数が低かったこと。モニタリングの際、言葉の奥に隠れた心情に気づくよう、心して面接しようと思います。ケアマネジメントの究極の目標でもある、問20・21の本人・家族の「希望する生活の変化」の点数は毎回伸びず、アセスメントの内容、ニーズの引き出し方、リスクマネジメントの徹底等、見直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
■	7.6	5
■	5.9	9
	8.4	4
	7.6	5
	3.4	13
	1.7	16
	3.4	13
	4.2	12
	9.2	2
	5.0	11
	5.9	9
■	6.7	7
	9.2	2
■	2.5	15
	6.7	7
■	12.6	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.9	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	2.6	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	2.7	2.8
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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	63.0 %	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。

介護サービス事業者を選ぶための情報提供、保険外のサービス等役立つ情報が説明できるよう努めます。通所サービス等は規模や特徴、場所等を説明して見学に行って頂き体験をされた上で選択という事が多くなりました。訪問サービスは内容、頻度を確認してサービス事業所を選択します。今後は提案した理由を明確に伝えて選択できる情報を紹介します。お客様と家族が少しでも安心のある充実した在宅生活が送られるよう支援させて頂きます。

### 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
■	8.8	3
	3.8	11
■	10.0	1
	8.8	3
■	8.8	3
	1.3	16
	3.8	11
	3.8	11
■	3.8	11
	6.3	8
	5.0	9
	8.8	3
	8.8	3
	3.8	11
	5.0	9
■	10.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	2.5	3.0	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	2.8	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	2.2	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

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	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	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。

ご利用者様及びご家族様より貴重なご意見・ご感想を頂き本当にありがとうございました。毎年のユーザー評価の結果を事業所内で十分に話し合い引き続きご利用者様に満足して頂けるようにサービスの質の向上に取り組んで参りました。今後もケアマネジャーのスキルアップに取り組むと同時に主治医・サービス事業者と連携を十分に図りご利用者様が安心して在宅生活を送れるようにサービス提供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。

- 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
	7.9	4
■	0.0	13
	10.5	2
	7.9	4
■	7.9	4
	5.3	9
	5.3	9
	0.0	13
	7.9	4
■	10.5	2
	7.9	4
	5.3	9
	0.0	13
■	5.3	9
■	18.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	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	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	2.8
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	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	27.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	90.0 %	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。

利用者様、家族様から頂いたご意見に十分耳を傾け、反省すべきを反省し、初回のみ説明に終わることなく、ことあるごとに詳細に説明して十分にご理解頂き、急な変更にも速やかに対応尚且つ法令を遵守して、信頼して頂ける事務所になりたい。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	2
■	5.0	9
■	5.0	9
	10.0	3
■	8.3	5
	0.8	15
	0.8	15
	6.7	7
	3.3	11
	3.3	11
	8.3	5
	6.7	7
	3.3	11
■	3.3	11
	9.2	4
■	13.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	2.6	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	63.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価では全体として高い評価結果をいただき嬉しく思います。昨年度までユーザー評価の合計点数が平均に達せず、低い評価項目を見直し取り組んできた結果が現れてきたのではないかと思います。しかし、この良い結果に満足せず利用者一人ひとりに向き合い、介護サービスを利用しながら安心して生活ができるよう支援していきたいと思っております。また当事業所の営業日外で連絡がとれず困られた利用者がおみえになったことがこの事業で分かりました。現在、24時間連絡対応を行っていないため緊急時の連絡方法について見直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。

- 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	2
	5.0	9
■	6.7	6
	9.2	3
	8.3	4
	0.8	15
	0.8	15
■	3.3	12
	3.3	12
	5.0	9
	6.7	6
■	5.0	9
	5.8	8
	2.5	14
	8.3	4
■	16.7	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3	2.4	2.9	2.8
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	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	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	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	80.0 %	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。

ユーザー様からの意見の中に、在宅医療や認知症に対する不安が述べられていました。両者とも、ご家族が在宅介護を諦める大きな原因となっていると思います。ケアマネ一人一人が在宅医療や認知症に対する知識、ノウハウ、理解を深めることで、ご利用者が一日でも長く住み慣れたご自宅で生活できるよう支援して参りたいと存じます。また、ケアマネジャーが書類をご本人の手の届かないところに置いていってしまうといったご意見も頂きました。配慮が足りなかったと反省しております。今後はご利用者の目線に立った支援を行うとともに、ご不満があれば気軽にご意見いただけるような雰囲気作りに努めて参ります。

### 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
■	9.8	3
■	4.9	9
	9.8	3
	7.8	6
	8.8	5
■	2.0	13
	1.0	16
■	4.9	9
	4.9	9
	2.0	13
	4.9	9
	10.8	2
	6.9	7
	2.0	13
	5.9	8
■	13.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	3	2.9	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	2	2.4	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	2.3	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	2.5	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	3.0	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	2.0	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	2.7	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	2.7	2.8
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	2.5	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	41.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

利用者の目線に合った、安心感・信頼感が、持ってもらえる、居宅介護支援事業所となる様、今後も、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。

- 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
■	11.7	2
	2.9	14
	5.8	7
	2.9	14
■	7.8	4
	4.9	11
	1.0	16
	5.8	7
	4.9	11
	7.8	4
	3.9	13
■	8.7	3
	5.8	7
■	5.8	7
	6.8	6
■	13.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	1	2.8	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	2.9	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	2.8	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	2.4	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	2.3	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	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	2.5	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	2	3.0	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	2	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.9	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	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	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	65.0 %	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。

これからも利用者及びご家族の話をよくお聞きし、希望している生活が実現できるよう支援をしていきたいと思ひます。介護や自分の用事で十分時間のないご家族にかわり申請を代行したり、費用負担が多くなりすぎて、不安にならないよう適正なサービスを考え、信頼できるサービス事業所とな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
■	10.0	2
	5.0	8
	1.7	14
	10.0	2
■	10.0	2
	0.0	15
	0.0	15
	3.3	12
	5.0	8
■	3.3	12
	10.0	2
	6.7	7
■	8.3	6
	5.0	8
	5.0	8
■	16.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	1.7	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.1	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	2.3	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.4	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	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	3.0	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	2.0	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	2.4	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	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	2.8
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	2.5	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	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	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	80.0 %	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。

今回の評価で、本事業所をご利用いただいているユーザーの評価と、このユーザー評価に参加している全体のユーザー評価の平均点数を比較すると、本事業所は全体的に厳しい評価をいただいていると認識しています。特に、介護支援専門員から、お客様やそのご家族の方への説明に関することが、厳しい評価をいただいていることが分かりました。我々職員がいくら分かりやすく説明できていると思っても、相手のお客様やその家族は、そのように思っていないことを念頭に置き、その上で、ていねいに分かりやすい言葉を用いて、説明すること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
■	11.3	1
	3.8	14
■	7.5	4
	6.6	6
■	8.5	3
	4.7	11
	2.8	16
	7.5	4
	3.8	14
■	4.7	11
	5.7	9
	9.4	2
	6.6	6
	4.7	11
	5.7	9
■	6.6	6



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	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	17.6 %	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	90.0 %	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。

専門家として、わかりやすく丁寧な説明や助言に心がけ、ケアマネジャーの対応に安心感や信頼感を持っていただけるよう努めてまいります。より充実した所内研修の実施や、積極的な外部研修への参加により、ケアマネジャーの質の向上を図り、ユーザー様に役立つ情報を提供し、希望される生活の実現に向け、支援していくよう職員一同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
	8.6	4
	4.7	10
	3.9	13
■	7.0	5
	9.4	2
	1.6	16
	3.1	14
	7.0	5
	4.7	10
	4.7	10
	6.3	8
■	9.4	2
■	6.3	8
■	3.1	14
	7.0	5
■	13.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	3.0	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	2.9	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	2.8	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	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	3.0	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	2.8
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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご協力いただきました皆様、ありがとうございます。今後も契約書の内容やケアプランの説明をわかりやすくするように努めていきます。また問14のサービス担当者会議について、その目的や趣旨をきちんと説明・実行することができていなかったのではないかと感じました。問21・22のケアマネジャーの関わりについてもまだまだ力不足を感じました。今後も研修等を通じて自己研鑽に励み、皆様の生活をサポートできるように努めてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	5.6	8
■	4.5	10
	3.4	12
	6.7	5
	6.7	5
	2.2	14
	2.2	14
	10.1	3
	5.6	8
■	2.2	14
	6.7	5
■	10.1	3
	11.2	2
	4.5	10
■	3.4	12
■	14.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800100	アサヒサンクリーン在宅介護センター堀田

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	2.5	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	2.8	2.0	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	1.4	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	2.6	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	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	2.0	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	2.5	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	2.4	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	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	3	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	3	2.4	2.4	2.8
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	2.4	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	40.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	50.0 %	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。

ユーザーの評価で点数の最も低い項目は、苦情受付窓口の説明でした。契約時は説明をしていますが、ユーザーには伝わっていないようです。毎年、1回は説明できるようにしたいです。また、介護保険の対象にならないサービスの説明も低いようです。介護保険だけでなく、医療や障害や生活保護等についても、説明を積極的に話をするようにします。また、他のケ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の説明の項目も点数が低いので、必ず、契約時に説明をしていきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	9.5	2
	9.5	2
■	6.3	7
	7.9	6
	9.5	2
	4.8	9
■	0.0	16
■	4.8	9
■	4.8	9
	1.6	15
	4.8	9
	6.3	7
	9.5	2
	4.8	9
	11.1	1
■	4.8	9

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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
---	-----	-----	-----

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

### 3. 事業者のコメント

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

この度のユーザー評価では、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てることや、介護サービスのみではなく、家族、本人の心の支えとなっていることについて、昨年同様、高い評価を頂きましたことに感謝しております。しかし、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、の問いでは十分な評価を頂けませんでした。これを真摯に受け止め、利用者様のご希望される生活に少しでも近づける様、ニーズを的確に把握しあらゆる方向から提案させて頂けるよう職員一同、一層の努力を重ね利用者様の精神的な支えとな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
	6.7	6
■	8.7	3
	3.8	10
	8.7	3
	6.7	6
	1.9	16
■	3.8	10
	3.8	10
■	2.9	14
	2.9	14
	10.6	2
■	8.7	3
	5.8	8
■	3.8	10
	5.8	8
	15.4	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	2.0	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	2.8
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	2.3	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	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	20.1 %	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。

- ①主に契約時に行う重要事項の内容に関する説明についての評価が低い点が目立っていると感じます。長期間ご利用のユーザー様には初回に説明したのみで（後は話の流れの中で稀に説明する事もあります）終わっている事が多いので、一定期間の中で繰り返し説明する機械を設けるといった検討の余地があるかと思いました。
- ②ユーザー様から「担当者がコロコロ変わるのはあまり・・・」とコメントを頂きました。スタッフが継続して仕事出来る環境をみんなで作っていく事も今後取り組む課題となりました。

### 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。

- 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
	12.9	2
	5.9	7
	5.9	7
	5.9	7
	6.9	3
	3.0	14
	2.0	15
■	6.9	3
	2.0	15
	4.0	13
	6.9	3
■	5.9	7
	5.9	7
■	5.0	12
■	6.9	3
■	13.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.6	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	2.0	2.4
---	-----	-----	-----

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	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	20.8 %	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。

利用者のQOLの向上、自立支援に向け私達は日々支援しております。家族の介護力や身体状況など多問題に遭遇する中で利用者と家族の悩みや苦しみを傾聴・共感してサービス事業者等と連携を図り問題解決に努めております。その結果今回のユーザー評価ではケアプランの急な変更・じっくり相談にのる・担当者会議の有意義な話し合いなど高い評価を頂き感謝しております。しかしながら契約から支援開始となるためその際の制度概要の説明・苦情対応窓口の説明等評価が低く今後は利用者の権利を守るための制度等について明確に説明、理解いただき信頼を得ることが出来るよう改善して参ります。今後も人権尊重・主体性の尊重を基本姿勢として参ります

### 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
■	8.9	3
	6.5	8
■	5.7	9
■	8.1	5
	10.6	2
	0.8	16
	3.3	12
	8.1	5
	5.7	9
	2.4	13
	4.9	11
■	8.9	3
	7.3	7
	2.4	13
	2.4	13
■	13.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.5	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8	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	2.8
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	2.5	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

毎年十分な説明を心掛けていますが「苦情相談窓口」と「介護保険の対象にならないサービス」についての説明があまり伝わっていません。特に「介護保険の対象にならないサービス」については、去年よりわかりやすい説明を心掛けていますが、まだ不足しているとの評価を頂いています。原因としては、利用者様やご家族は一回の訪問時にたくさん話を聞いたり、聞きなれない制度の話を書く事により、介護保険の対象になるサービスと対象にならないサービスを混同してしまうという事が考えられます。今後は、一度に説明する量を減らす事や専門用語をつかわない等の工夫をする事で、十分理解して頂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
■	12.6	2
	5.0	9
■	5.9	6
	5.9	6
■	5.0	9
	1.7	15
	2.5	14
	9.2	4
	0.8	16
	4.2	11
	5.9	6
■	7.6	5
	10.9	3
	4.2	11
	4.2	11
■	14.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	3.0	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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

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	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

はじめにユーザー評価にご協力いただいた皆様に御礼申し上げます。  
 本年も過分な評価をいただき、ありがとうございました。昨年度評価いただいた結果をもとに、強化してまいりました介護保険外サービスの情報提供については、お客様の満足を得ることができました。  
 今回の評価結果を参考にし、ご利用者のみならず、ご家族の「希望している生活の支援」「精神的な支え」となれるよう、丁寧かつ迅速な対応に一層努めてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	11.5	2
	3.3	12
■	4.1	10
■	8.2	6
	9.0	4
	0.8	16
	4.1	10
	5.7	7
	4.9	9
	3.3	12
	5.7	7
■	9.0	4
	10.7	3
	3.3	12
	2.5	15
■	13.9	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.6	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8	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	2.8
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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	90.0 %	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。

「くらし、こころ、からだ」の視点から、ご利用様、ご家族様の状況を細かに理解した支援が行えるよう、スタッフの専門性向上に努めてまいります。  
各スタッフの高い技術習得につながる社内研修の機会を定期的に確保し、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
	10.5	2
	7.6	4
	5.7	9
■	5.7	9
	9.5	3
	5.7	9
■	0.0	16
	6.7	6
	3.8	13
■	4.8	12
	6.7	6
	7.6	4
	6.7	6
	1.9	15
■	2.9	14
■	14.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3	2.4	2.8	2.8
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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価結果の貴重なご意見を真摯に受けとめ、今後ご利用者様やご家族様が穏やかなご自宅での生活がおくれるように、細やかな対応を心掛けていければと思っています。ケアマネジャー一人ひとりが向上心をたいせつに日々精神して、皆様からますます信頼をしていただける事業所となるよう努めて行きたいです。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	11.8	2
■	1.8	14
	8.2	6
	8.2	6
	9.1	4
	2.7	12
	0.9	16
	5.5	8
	1.8	14
■	4.5	9
	9.1	4
	4.5	9
	10.9	3
■	2.7	12
	4.5	9
■	13.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2	2.8	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	2.9	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	2.5	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	2.4	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	2.3	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	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	2.6	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	3.0	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	2.0	2.3	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	2.4	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	2.8	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	2.8
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
- 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	2.1	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	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	95.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0 %	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。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最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
	10.0	4
	6.0	6
	6.0	6
	6.0	6
	16.0	1
	2.0	12
	2.0	12
■	12.0	2
■	2.0	12
■	2.0	12
	4.0	9
	4.0	9
	10.0	4
■	4.0	9
	2.0	12
■	12.0	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	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	3.0	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	2.8
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	2.4	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	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。

ユーザー評価にご協力頂きましたご利用者様、ご家族の皆様ありがとうございます。心温まるお言葉、またご意見ご提案を頂き感謝申し上げます。今回の評価結果において、計画書や利用票についての説明が、まだまだ不十分だと認識致しました。今後は、その都度丁寧で分かりやすい説明をするよう心掛けて参ります。また来年の介護保険改正を前に、ご利用者様からご質問を受ける場面も増え、より一層、情報提供、分かりやすい説明が必要だと実感しております。介護支援専門員の質の向上を図るべく精進し、ご利用者様が信頼を得、満足頂けるケアマネジメントの提供が行え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
	7.0	7
	7.0	7
	4.3	11
	9.6	3
	8.7	4
	0.0	16
	2.6	15
■	5.2	10
	3.5	12
	3.5	12
	6.1	9
■	10.4	2
■	7.8	5
■	3.5	12
	7.8	5
■	13.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.5	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	2.9	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	2.4	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	2.3	2.0	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.6	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	2.8
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	2.0	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	17.6 %	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	80.0 %	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。

契約時など、居宅介護支援サービスや苦情受付窓口、個人情報取り扱い等について丁寧にわかりやすくご説明し、安心してサービスをご利用いただくことができるように努めます。また、介護保険サービスの内容や介護サービス事業者、介護保険外のサービスについても説明し、必要と思われる情報を適宜提供しながら、ご本人やご家族のご希望・状況にあったサービス利用につなぎ、生活が豊かになるように心がけます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	2
	2.5	13
	3.4	12
	7.6	6
	7.6	6
	1.7	15
	1.7	15
	8.4	4
■	5.9	9
■	5.9	9
	5.0	11
	8.4	4
	7.6	6
■	2.5	13
	9.2	2
■	13.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	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	2.7	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	2.5	2.8
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	2.3	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	31.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果では、全体平均の点数より下回る項目があり、主に情報提供や説明の不足によるものであると反省しています。特に居宅サービス計画書については、より丁寧にわかりやすく説明していきます。介護保険の対象外サービスや役立つ情報を収集整理し提供できるよう努力していきます。利用者様と事業所の意識の差をしっかりと受け止め、ユーザー順位が最も高かった「希望している生活を支援してくれること」に、少しでも近づけるよう取り組んで参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	13.8	1
■	3.4	12
	4.3	11
	6.9	5
	10.3	3
	0.9	16
	2.6	15
■	5.2	8
	3.4	12
■	3.4	12
	6.0	6
■	5.2	8
	9.5	4
	6.0	6
	5.2	8
■	13.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	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	2.9	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	2.9	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	2.4	2.0	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	2.3	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.3	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	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	22.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	55.0 %	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。

今回の結果から、制度やサービス内容についての説明が充分行われていないことがわかりました。再度で利用者・ご家族様に理解していただける方法や対応を検討していきたいと思います。今後も、ご利用者・ご家族様の希望する生活をつくりあげていける様、研修会参加や勉強会を行いマネジメント力を高め、質の高いサービスを提供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	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		5.9	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		2.0	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		2.0	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		2.0	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		2.0	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		0.0	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		9.8	5
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		3.9	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	■	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		13.7	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	■	7.8	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		5.9	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	■	2.0	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		11.8	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	■	11.8	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.7	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	3.0	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	2.8
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	2.8	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	30.3 %	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	80.0 %	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。

ユーザー評価において、事業所と利用者の意識の差が大きい部分は、主に居宅支援業務内容そのものの説明であると判明しました。事業において苦情窓口、個人情報保護は大変重要な事項ですので、再度入念な説明を行いまた、事業所を選ぶ視点や介護保険外の情報もより有効に活用できるよう工夫して説明いたします。さらに、実際の介護負担の軽減感については、他の項目よりも評価が低く、より介護負担の軽減や安心した生活の実現の為に、より利用者の視点にたった有効なサービスの調整、提案が行えるよう日々努力していく所存です。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	9.8	2
	6.9	5
	4.9	9
■	6.9	5
	9.8	2
	2.0	15
	3.9	12
	3.9	12
	2.0	15
■	4.9	9
	8.8	4
■	4.9	9
	5.9	8
■	2.9	14
	6.9	5
■	15.7	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2	2.4	2.8	2.8
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	2.2	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	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	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。

ユーザー様からのご意見や、ご感想等につきましては、弊社職員を高く評価して頂きまして感謝申し上げます。其々の項目につきましては、他参加事業所と比較しましても、目標達成のための足並みは概ねできていると感じましたが、今後も、今回の評価に驕る事なく、更に職員個々の質を高める努力を一層強化し、ご利用者様の生活の質の向上に向けて取り組んで参りたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	9.0	3
	6.4	8
	7.7	6
■	7.7	6
■	3.8	11
	0.0	16
	1.3	14
	6.4	8
	1.3	14
	9.0	3
	3.8	11
	9.0	3
■	6.4	8
■	3.8	11
	10.3	2
■	14.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	3.0	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	3.0	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	3.0	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.4	3.0	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	2.3	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	2.7	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	3.0	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.0 %	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。

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。全体的に高い評価を頂きありがとうございます。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
	22.6	1
	11.3	3
■	15.1	2
■	7.5	5
	5.7	7
	0.0	14
	1.9	12
	3.8	8
■	0.0	14
	3.8	8
■	11.3	3
	3.8	8
■	0.0	14
	1.9	12
	3.8	8
	7.5	5

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900462	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ケアプランセンター協立

1. 事業者自己評価とユーザー（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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	11.6 %	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	80.0 %	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。

ご利用者様からは、概ね良い評価をいただきました。しかし、サービス担当者会議の運営方法や不満・苦情の解決方法については、まだ満足が得られていないということがわかりました。今後は、サービス提供事業者との連携を強め、希望される生活に利用者様が少しでも近づけることができるよう支援していきたいと思っております。利用者様からの感想で「私にとっては最期の砦なのですから」との言葉をいただき、改めて責任の重さを痛感いたしました。今後も、利用者様とご家族様の立場を第一に考え、ケアマネジャーの質の向上に努めていきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	8.0	5
■	3.6	12
■	8.9	4
	7.1	6
■	13.4	1
	0.0	16
	2.7	14
	9.8	3
	2.7	14
	4.5	10
	5.4	8
	7.1	6
	3.6	12
	5.4	8
	4.5	10
■	13.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.9	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	3.0	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	2.8
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

1	2.1	2.5	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	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	61.1 %	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	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	77.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

全体的には好評価をいただいております。大変うれしく思っております。しかし、苦情受付窓口についての説明や事業者を選ぶのに役立つ情報、サービス利用票・別表についての説明の項目については、全体平均よりも低い評価となっておりますので、今後はこの3項目について評価をいただけるよう努力していきたいと存じます。特に苦情受付窓口については、初回契約時に説明させていただいているのみで、その後は実際トラブルがなければ説明しておりませんので、折にふれ説明するよう心がけていきたいと存じます。そして、今回好評価をいただいた項目についても、引き続き好評価をいただけるよう、精進して参りたいと存じます。ありがとうございました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	9.1	2
	1.5	13
	9.1	2
■	7.6	6
■	7.6	6
	0.0	16
	1.5	13
	9.1	2
■	1.5	13
	6.1	10
	7.6	6
■	9.1	2
	6.1	10
	3.0	12
	7.6	6
	13.6	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	3	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.6	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	2.9	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	2.7	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	2.5	2.8
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

1	2.1	2.0	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	63.0 %	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。

事業所がサービスを提供するうえで重要だと思うものと、利用者様が居宅介護支援を利用するうえで大切と思うことの間にずれが見られました。「申請の代行をしてくれる」「対応に安心感・信頼感が持てる」など皆様様が大切に思っている事がわかりましたので、今後も今まで以上にこういった事について努力していきたいと思います。また、利用者様・ご家族の希望をよく聞いてケアプランを作成している等一定の評価をいただいている一方、制度やサービスについてわかりやすい説明が不足しているという指摘も受けました。こういった点を反省して、わかりやすい説明を行うよう、さらなる業務改善に努めていきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	7.8	5
	3.1	11
■	4.7	9
■	3.1	11
	10.9	2
	1.6	14
	1.6	14
	9.4	4
	0.0	16
■	4.7	9
	17.2	1
■	6.3	8
	7.8	5
	3.1	11
	7.8	5
	10.9	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	2	2.4	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	2.3	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	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	2.6	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.6	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	2.7	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	2.8
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	1.7	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	2.4	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	15.7 %	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。

私達は、介護保険制度がスタートした当初からのパイオニアとして、地域に密着した支援を心掛けてまいりました。今回、介護保険外サービスの情報をもっと知りたいとの要望が高かった点があり、今まででも細やかな対応をしてまいりましたが、引き続き介護保険外サービスについて情報収集に努めるとともに、いっそう近隣支援者との連携を図り、地域全体で支援を行っていくこと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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	7.5	5
	7.5	5
	3.7	14
	9.3	3
■	10.3	2
	0.9	15
	0.9	15
	7.5	5
	4.7	11
■	8.4	4
	5.6	9
■	6.5	8
	4.7	11
■	4.7	11
	5.6	9
■	12.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	3.0	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	2.8	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

自己評価とユーザー評価の結果にて、意識や満足度の差が明らかになったと思います。利用者様への対応に関する点では、苦情解決の努力や話を傾聴するにおいて特に満足度が高く評価されており、利用者様の立場にたった援助ができていたことが、うかがえました。しかし、説明や情報提供に関しては不足している事に気づかされたため、①新規利用時の十分な説明②スキルアップを図るための研修の義務づけ③定期購読等による情報収集④ニーズに沿った計画の見直しを改善策としました。自己評価から結果の検討までをケアマネージャー全員で行うことで、今後一人一人が意識を持って、より良いサービスが提供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。

- 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
■	7.9	4
	3.1	12
	6.3	7
	9.4	2
	9.4	2
	0.8	16
■	3.1	12
	4.7	11
	7.1	6
	2.4	15
	6.3	7
■	6.3	7
	7.9	4
■	3.1	12
	5.5	10
■	16.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.7	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	2.9	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	2.9	2.8
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	2.7	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	24.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

利用者様より「ご本人やご家族が困っている時、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれる」という点で、高い評価をいただきました。安心感・信頼感が持てるケアマネジャーとして利用者の希望している生活の支援ができるように、今後も研鑽していきます。  
重要事項や契約内容、介護保険の対象にならないサービスについても、さらに御理解していただけるように、わかりやすい説明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
	12.0	2
	3.3	12
	6.5	7
■	5.4	8
	4.3	11
	0.0	16
	5.4	8
	7.6	5
	5.4	8
■	3.3	12
	2.2	15
■	10.9	3
	7.6	5
■	9.8	4
	3.3	12
■	13.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回貴重なご意見を下さいましたご利用者様ご家族様に、心より感謝申し上げます。このように当事業所のサービスを評価していただく事により、改善すべき課題が明確になり、より充実したサービスを提供させていただく事ができます。今後も多岐にわたる介護保険制度のしくみ等を、ご利用者ご家族に、わかりやすく丁寧に説明してゆく事を心掛けて参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	11.6	3
	4.5	9
	8.9	5
■	10.7	4
	2.7	12
	0.9	15
	0.0	16
	2.7	12
	1.8	14
■	7.1	6
	7.1	6
■	12.5	2
	7.1	6
■	3.6	10
	3.6	10
■	15.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	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	2	3.0	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	2.0	2.3	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	2.9	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	2.6	2.8
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	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	25.6 %	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	90.0 %	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。

苦情受付窓口の説明についての評価が、ユーザーと事業所で差が大きかった。契約する時に居宅介護支援事業重要事項説明を行い利用者側から説明をうけたサインと印かんを頂いている。确实説明しているのに聴きのがしや聴き忘れられるのは契約時に沢山の事項を説明する為と思われる。再認識して頂くには時を経てから再度説明をするとか、問題が出た時あらためて説明する等努めてゆきたいと思う。

### 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
	10.2	2
■	6.8	8
	4.2	11
	6.8	8
	11.0	1
	0.8	16
	1.7	14
	9.3	4
■	1.7	14
	2.5	13
	7.6	7
	8.5	6
■	9.3	4
	3.4	12
■	5.9	10
■	10.2	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	3	2.4	2.7	2.8
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	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	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	60.0 %	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。

ユーザー評価では皆様から高い評価を頂きありがとうございました。  
職員の向上の為の研修への参加や地域の社会資源等の情報を把握する事は重要だと思っております。  
高齢者の人権を最大限尊重して自立支援を目標にその方に合ったサービスを提供出来る様に今後も職員一同、満足のいく対応を心掛け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
■	7.6	5
	3.8	11
	5.1	9
	13.9	1
■	3.8	11
	2.5	14
	2.5	14
	2.5	14
■	6.3	7
■	8.9	3
	5.1	9
	8.9	3
	7.6	5
	3.8	11
	6.3	7
■	11.4	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.3	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	95.2 %	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。

<p>ご本人や家族が希望される生活に近づけるよう話をじっくり承り、サービス担当者会議等を利用して提供事業者や主治医との連絡を密にしていきます。また精神的な支えとなり適切な助言が随時できるように努めていきます。</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
	3.0	8
	0.0	12
	1.0	10
	2.0	9
	0.0	12
	0.0	12
	0.0	12
	8.0	7
	0.0	12
	12.0	5
	1.0	10
■	18.0	1
■	10.0	6
■	15.0	2
■	15.0	2
■	15.0	2



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果を受けて、介護サービス事業所を選ぶのに役立つ情報や介護保険の対象にならないサービスや制度の情報を事業所のケアマネジャー間で共有し、ご利用様に有効な情報提供が行えるよう努めていきたいと思ひます。また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事業所全体で心掛けていきたいと思ひます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	6.3	6
	3.8	13
■	3.8	13
	6.3	6
	8.9	2
	1.3	16
	6.3	6
	8.9	2
	5.1	11
	8.9	2
	7.6	5
■	6.3	6
■	6.3	6
	2.5	15
	5.1	11
■	12.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	2.9	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	2.8
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	2.8	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

介護保険外のサービスについても適切な情報提供ができるよう、情報収集に努め利用者様ご家族に満足していただけるように努めます。また、利用者ご家族との信頼関係を深め精神的にも支えになれるように努力したいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	10.1	1
	2.8	13
■	2.8	13
■	10.1	1
	6.4	9
	2.8	13
	4.6	10
	7.3	5
	1.8	16
■	10.1	1
	7.3	5
	7.3	5
	7.3	5
	4.6	10
	4.6	10
■	10.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.2	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価結果を真摯に受け止め、ご利用者様・ご家族様には安心して生活できるよう支援していきます。事業所で考える重要な点とご家族様が考える重要な点で隔たりがある部分を見直し、今後よりよ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。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最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
	8.8	3
■	3.5	11
■	1.8	13
	5.3	7
■	5.3	7
	1.8	13
	3.5	11
	5.3	7
	1.8	13
	5.3	7
■	15.8	1
	8.8	3
■	15.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001815	医療法人一色診療所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	2.8	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	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2.8	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	1	2.4	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	2.3	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	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	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	3.0	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	2.0	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	1	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	1	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	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	2.8
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

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	2.8	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	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。

今までもすべての事に対して、わかりやすい説明を心掛けていましたが、これからはもっと自分自身に自信をもって事にあたり、利用者や介護者の希望を聞くのみでなく、利用者さんのためになるような支援ができるよう介護者や事業者とも話し合っ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	■	16.3	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をよく知っていること	■	6.3	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		1.3	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		10.0	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		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		0.0	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		0.0	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		2.5	11
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		2.5	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	■	2.5	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		5.0	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		7.5	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	■	11.3	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	■	11.3	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		8.8	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		7.5	6



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001948	介護支援センター 千音寺

1. 事業者自己評価とユーザー（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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	2.5	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

日常業務に対して、一生懸命に行っていたつもりでしたが、利用者・家族との思いに少しギャップがあって反省すべき点が見えたように思います。

これからは、利用者・家族の安心感、信頼感を高め、希望している生活支援を行い、精神的な支えとなり、費用負担を考えつつ、適正なサービスの組合せを考慮し、他の事業者と十分な連携を取るなどして、今回の意識調査を参考にし、より一層の努力、研鑽を重ねるつもりです。

### 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。

- 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
	12.2	2
	2.4	14
	3.3	13
	8.9	3
	8.1	4
	1.6	15
	1.6	15
	5.7	7
■	4.9	10
■	7.3	6
	8.1	4
■	5.7	7
■	4.1	12
■	5.7	7
	4.9	10
	15.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.8	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	3.0	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	3.0	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	2	2.4	2.6	2.8
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	2.6	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	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	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。

<p>この度は、日々お忙しい中貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。 自由記載欄にて大変嬉しいご意見・ご感想を頂戴し、スタッフ一同今後の業務にあたり大変励みになりました。 不満との評価をいただいた点については真摯に受け止め、ユーザー様のニーズの見極めが不十分であった事を反省すると共に、今後もユーザー様の希望・要望を見落とす事なくプランに反映出来る様努力していきます。・</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
■	8.7	4
■	10.1	2
■	4.3	9
	7.2	5
	5.8	8
	1.4	16
	2.9	14
	4.3	9
	4.3	9
■	2.9	14
	7.2	5
	10.1	2
	7.2	5
	4.3	9
■	4.3	9
	14.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.8	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	25.9 %	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	70.0 %	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。

介護保険対象外のサービスをプランに盛り込んでいくような情報提供をさせて頂く。

### 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。

- 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
■	11.4	2
	1.1	13
	5.7	8
■	8.0	6
■	10.2	3
	1.1	13
	1.1	13
	1.1	13
	4.5	10
	2.3	12
	9.1	4
	9.1	4
	4.5	10
■	6.8	7
	5.7	8
■	18.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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

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	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	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。

<p>平均して良い評価を頂くことができ嬉しく思います。改めて「言葉遣いや態度等に留意し、利用者様・御家族様のニーズに添った居宅介護支援ができるよう勉強を重ねていきたいと思ひます。様々な説明の必要性においてわかりやすい言葉で、ゆっくり、くり返しを今後も継続して努めていきたいと思ひます。</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
	6.5	7
	4.0	11
	4.0	11
■	12.1	1
	4.8	10
	3.2	15
	4.0	11
	3.2	15
	7.3	5
	4.0	11
■	5.6	9
■	8.9	3
■	8.1	4
■	7.3	5
	6.5	7
■	10.5	2



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002342	ケアプランセンター風雅

1. 事業者自己評価とユーザー（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	3.0	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

「サービスについてわかりやすい説明」や「本人、家族の生活の希望」、「急な変更へのすばやく、ていねいに対応」、「じっくり話を聞いてくれる」等に高い評価やユーザーからの貴重なコメントをいただきありがとうございます。今後は更に、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、医療機関や各サービス事業所との地域連携を深め、ケアマネジャーが関ることで、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。

- 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
	11.5	2
	4.9	9
	4.9	9
	3.3	12
■	8.2	4
	0.0	16
	1.6	15
	4.9	9
	3.3	12
■	3.3	12
	6.6	7
■	8.2	4
	6.6	7
■	9.8	3
	8.2	4
■	14.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8	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	2.8
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	1.9	2.4
---	-----	-----	-----

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	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	14.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

お客様との契約の際には、サービス内容以外にも苦情相談窓口や守秘義務についてなど、より一層わかりやすく説明をして参りたいと思います。介護保険制度の説明や介護保険の対象にならないサービスについても、より一層情報収集に努め、より適切に情報提供してまいります。

また、ケアマネジャーのプラン作成についてやサービス変更への対応、人柄について、高い評価をいただきまして、誠にありがとうございます。

今後とも事業所として一層努力してまいりたいと思います。アンケートへのご協力ありがとうございました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	13.5	2
	5.8	7
	9.6	4
	9.6	4
	5.8	7
	0.0	16
	2.9	12
	4.8	10
■	6.7	6
	1.9	13
	4.8	10
■	10.6	3
■	1.9	13
■	5.8	7
	1.9	13
■	14.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.5	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	2.6	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.9	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	2.8
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
- 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	2.5	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	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。

貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。苦情相談窓口や個人情報の取り扱いについては、契約時のみでなく、再確認を行ない必要に応じて説明していきます。また、今回「サービス担当者会議が希望する生活に役に立っているのか」の項目について評価が低かった為、今後、御利用者様・御家族の声を充分お聞きし、受け止め、有効なサービス担当者会議を行なうように努力いたします。私どもが関わることにより御利用者様が御希望の生活に近づき、御家族等介護者の方の生活が安定するように、事業所内研修や外部研修で自己研鑽に努めてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	7.6	3
	6.7	5
■	5.7	11
	6.7	5
	5.7	11
	1.0	15
	1.0	15
■	6.7	5
■	6.7	5
	5.7	11
	3.8	14
	10.5	2
	7.6	3
■	6.7	5
	6.7	5
■	11.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100112	みなと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	2.9	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.8	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	28.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

自分達の評価に比べ、利用者様の評価が高かった部分も多く頂きましたが、利用者様と私達の意識に差がある項目もある事が認識できました。関わりの長い利用者様も多い分、言葉使いや態度に気をつけ初心を忘れず、契約時の説明内容も折にふれ説明していきたい。  
利用者様のニーズを聞き、素早い対応を今以上に心がけていきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	10.1	2
	3.9	11
■	5.4	9
	8.5	3
■	6.2	8
	3.9	11
	3.1	15
	7.0	6
	3.9	11
■	5.4	9
	3.9	11
	7.8	4
	7.0	6
■	7.8	4
	3.1	15
	13.2	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.8	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	2.9	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	2.7	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	3	2.4	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	2.3	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	2.5	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	3.0	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	2.0	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	2.6	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	2.7	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	2.7	2.8
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	2.1	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
- 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	1.8	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	1.9	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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。

今後もわかりやすい説明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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	14.5	1
■	9.1	4
	3.6	10
	5.5	7
■	5.5	7
	0.0	14
	0.0	14
	3.6	10
	0.0	14
■	1.8	13
	5.5	7
■	9.1	4
	9.1	4
	14.5	1
	3.6	10
■	14.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	2.8	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	2.4	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	2.3	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	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	2.9	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	2.1	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	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

皆様の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からすると、制度の中身よりも、精神的な支えになることを希望されているご利用者様が多いように思いました。お一人お一人に話をじっくりと伺いご利用者様がどんな些細な内容でも気軽に相談して頂けるよう更なる信頼関係を築き、安心して在宅生活を送ることができる支援をしていきます。今回の評価結果を受けて、これからもご利用者様、ご家族様の思いに添ったサービス提供ができるよう努力を続けてまいります。

### 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
■	8.2	4
	4.1	12
	4.1	12
	10.2	2
■	8.2	4
	1.0	16
	2.0	15
	4.1	12
	5.1	10
	5.1	10
	6.1	7
	6.1	7
■	6.1	7
■	10.2	2
	7.1	6
■	12.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.5	3.0	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	2.8	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	2.5	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	1	2.8	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.7	2.8
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	0	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

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

1	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	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	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	80.0 %	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。

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. 具体的な質問ができるよう意識する。
2. 変化があった時は全事業所へ情報提供し、各事業所から状況変化や気づきがあった時にも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

■	9.7	4
	2.9	13
■	4.9	9
	11.7	3
	7.8	5
	0.0	15
	0.0	15
	5.8	7
	4.9	9
■	4.9	9
	2.9	13
■	13.6	2
■	6.8	6
	3.9	12
	5.8	7
	14.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8	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	2.8
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	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	12.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	80.0 %	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。

医療法人東樹会あずまケアプランセンターでは、ご利用者様からのニーズに対応できるよう様々な基礎資格（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（現員：常勤専従8名）が在籍しております。介護保険サービスのみならず介護保険外サービスのご説明等も丁寧に行い、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（ケアマネージャー）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
■	8.7	5
	3.8	10
	4.8	8
	10.6	2
	2.9	13
	0.0	16
	2.9	13
	3.8	10
	1.0	15
■	4.8	8
	9.6	4
■	8.7	5
■	10.6	2
	3.8	10
	8.7	5
■	15.4	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8
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	2.7	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。苦情相談窓口の説明などがまだまだ不十分であったことや、皆様の相談事をじっくりと伺うことができていないことを痛感しました。今後はこれらの内容についても定期的な説明を行なっていきたいと思います。

また、日々の支援の中では介護保険内外のサービス提供の充実に努めるため、情報収集と共有を行なってまいります。今回の評価を真摯に受け止めた上で、これを糧として「安心感」「信頼感」を深め資質の向上を図りながら、ご家族、ご利用者様の希望される生活の実現を手助けできるよう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
■	8.9	3
	4.0	11
	6.5	7
■	9.7	2
	8.9	3
	1.6	16
	4.0	11
	6.5	7
	2.4	14
	2.4	14
	5.6	10
	7.3	5
■	6.5	7
■	7.3	5
	4.0	11
■	14.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	無し

### 2. ユーザー（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	90.0 %	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。

今回の評価結果につきまして、ユーザーの皆様より、おおむね昨年以上の評価を頂き感謝しております。ただ、中でも問2、問3、問6等契約段階での説明に際して、いくつか印象の薄いところが見受けられましたので、今後は”説明した”というこちら側のみの満足にならないよう、ご本人、ご家族の様子を見ながら、時間をかけるところはかけ、そうでないところは簡潔明瞭にする等メリハリのある説明を心がけ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
■	8.1	5
	5.6	8
	2.4	14
■	13.7	1
■	6.5	6
	0.8	15
	0.8	15
	4.8	9
	4.0	12
	4.0	12
	6.5	6
■	9.7	3
	4.8	9
	9.7	3
	4.8	9
■	13.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	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	2.8
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	2.9	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	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。

ご本人やご家族の要望に添うケアプラン作成や、状況変化時のすばやい内容変更、不満や苦情があった場合に解決する為の努力などで良い評価を頂きました。それとは逆に苦情受付窓口の説明や、介護保険の対象外のサービスの説明など説明部分が不足しているとわかりました。毎回訪問していてもなかなかわかりにくい対応の問題点が明確になり、これからのご本人やご家族とかかわる上においての心構えとしてのポイントを押える事ができたと思います。今後ともご本人の自立に向けた努力やそれに伴うご家族の介護負担軽減等を考慮し、安全で楽しい生活が送って頂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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	8.3	3
■	5.6	9
	4.2	11
	8.3	3
■	8.3	3
	4.2	11
	4.2	11
	2.8	15
■	8.3	3
	5.6	9
	12.5	1
	6.9	7
■	0.0	16
	9.7	2
	4.2	11
■	6.9	7

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.5	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	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	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	60.0 %	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。

苦情受付窓口と個人情報のやりとりについて、きちんと説明をしているつもりでも伝わっていないと、利用者と事業者側との間で意識の違いを感じさせられた。評価結果は、自己のサービス内容の振り返りの良い機会となっており、冷静に受け止め、皆様からいただいた意見を元に更なるサービスの向上・改善に努め、皆様から選ばれる居宅介護支援事業所となるよう、邁進していきます。

### 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	4
	3.8	12
■	2.5	13
■	10.1	3
	6.3	7
	1.3	15
	2.5	13
	5.1	10
	1.3	15
■	5.1	10
	13.9	1
	7.6	4
	7.6	4
	6.3	7
	6.3	7
■	12.7	2



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.1	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	3	2.9	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	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	2.4	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	3	2.3	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	2.4	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	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	3.0	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	2.0	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	2.5	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	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	2.5	2.8
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	2.2	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	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

### 4. サービスの提供または利用にあたり最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
	10.9	2
■	5.0	10
	5.9	7
	6.7	6
■	9.2	3
	1.7	16
■	3.4	13
	7.6	5
	4.2	11
■	5.9	7
	5.9	7
	3.4	13
	8.4	4
	4.2	11
	3.4	13
■	14.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.6	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	2.8	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	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	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	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	2.8
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	2.0	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	14.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時に居宅支援事業所が変更できることや苦情相談窓口・個人情報の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、必要な事項について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・ご家族からご様子等お聞きし、在宅生活のイメージをもっといただき、望まれる生活の継続ができるよう、さまざまなサービス、事業所のなかからより適切な提案ができるよう努めてまいります。また、介護保険の対象とならないサービスも含めて学習をすすめたいと思います。

### 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。

- 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
■	10.2	3
	4.2	11
	7.6	5
	5.1	7
	5.1	7
	1.7	16
	3.4	12
■	6.8	6
	5.1	7
■	2.5	15
	3.4	12
	11.0	2
	9.3	4
■	5.1	7
	3.4	12
■	16.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	1	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	3.0	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	2.0	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	1	2.4	2.8	2.8
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	2.4	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	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	30.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	90.0 %	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。

利用者の方がふだん感じておられる各サービスについての苦情や不満については、ともすると遠慮されたりうまく言えないなどにより、ケアマネジャーにはちょっとした別のサインの形で投げかけられていることもあるかと思えます。私たちがそのサインも含めて見逃さず、聞き逃さずにとらえ、気持ちや意向を十分にくみとろうとする姿勢でいることがまず大切と感じました。また、受けとった意見や意向についてサービス事業者側に適切に伝え、どんな改善への対応が可能かを連携し検討、実践、評価をくり返すことで、その後の利用者の方へのサービス効果を高めてより安心感・満足感が得られるようにし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
	8.6	2
	4.7	12
	5.5	9
■	8.6	2
	5.5	9
	0.8	16
	1.6	15
	5.5	9
■	3.9	13
	3.9	13
	7.8	6
■	8.6	2
	8.6	2
■	7.0	7
	7.0	7
■	12.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.3	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	3	2.3	2.0	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	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	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

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」と信頼していただけるよう、法令遵守を徹底し、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。

- 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
■	10.4	4
	2.6	14
	4.3	10
	6.1	7
	11.3	2
	4.3	10
	0.9	15
■	5.2	9
■	3.5	13
	0.9	15
	4.3	10
	7.8	5
■	11.3	2
	6.1	7
	7.8	5
■	13.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2.5	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	3.0	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	2.0	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	2.4	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	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	2.8
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	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	25.2 %	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	70.0 %	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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明や苦情の申し立て窓口等の案内が、現在の状態では、まだ不十分だと感じておられ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。皆様にご理解安心して頂けるようにこれからは、契約時はもちろんですが、毎月の訪問時に計画の内容も含め説明の方法を工夫し、丁寧な対応が実施できるよう改善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。

- 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
■	7.1	5
	6.0	9
	6.0	9
	6.0	9
	9.5	2
	1.2	14
	3.6	12
	7.1	5
■	9.5	2
	7.1	5
	3.6	12
	8.3	4
■	7.1	5
	1.2	14
■	1.2	14
■	15.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.8	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	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	2.5	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	2.9	2.1	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	2.6	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	2.5	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	2.4	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	3	2.3	2.0	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	3.0	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	2.0	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	2.5	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	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	2.8
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	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

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	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	25.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回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、今まで以上にご利用様に満足して頂けるよう努力してまいります。今後も迅速な対応を心がけ、安心感を持って頂ける事業所にしていきます。貴重なご意見を賜わり、より一層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。

- 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	2
	7.1	5
	0.0	16
■	11.4	3
■	5.7	8
	2.9	13
	1.4	14
	4.3	10
	7.1	5
	7.1	5
■	4.3	10
	8.6	4
	4.3	10
■	1.4	14
	5.7	8
■	15.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.7	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	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	2.6	2.8
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	2.3	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	19.9 %	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。

事業者と利用者様の意識の差（重要度）について、優先順位では、自己評価とユーザー様が求めておられる内容で順位に差がみられました。  
ユーザー様の優先順位の高い「契約やサービス計画・内容についてわかりやすく説明してくれること」「いつでもすぐ連絡がつくこと」に対して意識し、御希望に添える居宅介護支援サービスが実施できるよう、今後も研鑽を重ねてまいります。

### 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
	7.1	5
	7.9	4
■	3.9	12
	7.1	5
	7.1	5
	3.1	15
	0.8	16
	9.4	2
■	3.9	12
	3.9	12
	4.7	10
■	6.3	8
	4.7	10
■	5.5	9
	9.4	2
■	15.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	12.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	90.0 %	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。

ユーザー評価に御協力を頂きました利用者様に厚く御礼申し上げます。年々評価の数値が上がっており、今回は特に予想を上回る結果を頂く事が出来ました。毎年、他の項目に比べると評価の低かった「介護保険の対象にならないサービスについても説明がありますか」に対して、昨年よりパンフレットを作り利用者様にお渡しするようにしたところ、結果を上げる事が出来ました。その他の項目についても、良い結果が頂けた事を励みとし、一層努力していこうとスタッフ皆で話し合いました。これからも、利用者様、御家族の方に満足して頂ける様に取り組んで参りたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	6.7	6
	3.0	13
■	5.2	10
	13.3	2
	8.1	3
	0.7	16
	2.2	14
	5.9	7
	4.4	12
■	5.2	10
	7.4	5
■	5.9	7
	8.1	3
	5.9	7
	2.2	14
■	15.6	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	13.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

居宅サービスの説明やケアマネの変更、苦情受付窓口、個人情報保護、介護認定の申請代行手続きなどは、契約時、重要項目説明時に説明を必ず行っているが、再度確認する機会を設けて、周知徹底に努めていきます。また、担当者会議については、会議を開催する意義、必要性についても説明を開催前に行い、利用者様、ご家族様の要望に応える会議にしていきます。最後に、利用者様側は、費用に見合ったサービス調整を希望されている事も再確認できましたので、経済的に厳しい環境にある方へのマネジメント技術向上に向けて、研修参加、自己研さんに努めていきます。

### 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
■	11.2	2
	1.7	15
	4.3	10
■	5.2	8
	7.8	4
	2.6	14
	1.7	15
	6.9	7
	4.3	10
	4.3	10
	3.4	13
■	7.8	4
	9.5	3
■	5.2	8
	7.8	4
■	16.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	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	2.9	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	3.0	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	27.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様やご家族様に対しての説明に関しては、更に説明と同意をしっかりと行っていきます。  
サービス事業者の選定に関しては、利用者様が自己決定できるように、事業所一覧表を活用していきます。  
担当者会議の開催については、本人様やご家族様の意向を汲み取り、その人が望む生活が実現できるように協働していきます。

### 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
■	10.1	2
■	3.7	12
	6.4	6
■	4.6	9
■	8.3	3
	3.7	12
	2.8	15
	5.5	8
	2.8	15
	4.6	9
	7.3	5
	8.3	3
	4.6	9
	3.7	12
	6.4	6
■	17.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200235	介護支援センターなごみ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.8	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	1	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	1	2.4	3.0	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	2.8
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	2.2	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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

今回のユーザー評価におきましても、ご利用者の皆様方から貴重なご意見を頂戴しました。評価結果につきましては「苦情受付窓口に関する説明」、「個人情報の利用に関する説明」、「介護保険外サービスに関する説明」において、十分でないと感じられる方が相対的に多い結果となりました。苦情窓口及び個人情報につきましては契約時の説明だけでなく、継続的・定期的に説明の場を設けるなどして、皆様のご理解を深めていただけるよう努力します。保険外サービスにつきましては、地域の様々なサービス提供者の方々と連携を深めることで、利用者様個別のニーズに対応できるよう努めます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	8.1	4
	5.8	8
	4.7	11
■	10.5	3
	12.8	2
	1.2	15
■	1.2	15
	4.7	11
	2.3	13
■	7.0	5
	5.8	8
	7.0	5
	5.8	8
	7.0	5
	2.3	13
■	14.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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。

	事業者自己評価		ユーザー（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	2.8	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	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	2.8
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	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	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	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。

今回の評価では、介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供や、いつでも他のケ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の説明が不足していたとのご指摘を受けました。今後は、ご利用者様にとって有益な情報提供や説明を、しっかりと行っていく所存でございます。昨年度、ご指摘を受けました苦情受付窓口や介護保険の対象外サービスのご案内について、改善されたとの評価をいただきました。また、全体についても昨年度より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、ご利用者様の期待に応えることができるよう、鋭意努力してまいりますので、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
■	8.8	2
	6.1	7
	6.1	7
■	5.3	11
	7.9	3
	2.6	14
	2.6	14
	3.5	13
	5.3	11
	6.1	7
	6.1	7
	7.0	6
■	7.9	3
■	2.6	14
	7.9	3
■	14.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.4	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	2	2.8	2.0	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.5	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	2.9	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	2.6	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	2.5	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.7	2.8
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	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	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	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。

新規契約時の説明事項について説明が行き届いていない結果が出ていました。今後は分かりやすく説明ができるように努力していきます。また、サービス事業者の選定の自由や介護保険以外のサービスについての情報が少ないというご指摘をいただきましたので、利用者様、ご家族様への情報提供に力を入れ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
	0.0	16
■	6.5	6
■	6.5	6
	10.4	3
	3.9	11
	2.6	13
	5.2	10
■	6.5	6
■	1.3	15
	10.4	3
	7.8	5
	6.5	6
	2.6	13
	3.9	11
■	14.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.6	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.8	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	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。

今回の結果を受けて利用者様、ご家族様がケアマネジャーに望む事が、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てる事、希望している生活を支援してくれる事、精神的な支えになってくれる事、わかりやすく説明してくれる事が上位を示め、改めてじっくり時間をかけて対応させて頂いた事が高く評価された事に感謝致します。今後もご利用者様、ご家族様が希望される暮らしをしっかりと受け止め、信頼関係を築きながら適切な対応が行えるよう努め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
	11.0	2
■	1.8	13
	1.8	13
■	9.2	5
■	7.3	7
	0.9	15
	0.9	15
	8.3	6
	3.7	10
	4.6	9
	6.4	8
	11.0	2
	10.1	4
■	3.7	10
	3.7	10
■	15.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200565	大生介護支援センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	3.0	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	2.8	3.0	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	3.0	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	3.0	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	3.0	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	2.3	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	3.0	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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

3	2.1	3.0	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	3.0	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

今回の評価では概ね良い評価をいただき感謝しております。今調査の結果を踏まえ弊社が目にしたのは、事業者全体と当業者利用者でのアンケート調査において、大切と思える項目の順位にかなり相違を認めました。これは地域性や利用者の経済状況などの違いによるものと考えます。今後は当事業所のような小規模事業者ならではの小回りのきく利点を生かし、他の介護サービス業者と連携しながら、利用者本位のきめ細かく質の高い、ケアマネジメントを心がけていきたいと存じます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	6.7	6
■	6.7	6
■	3.3	14
	8.3	4
■	11.7	1
	9.2	3
	8.3	4
■	6.7	6
	4.2	10
	10.0	2
	4.2	10
■	3.3	14
	4.2	10
	3.3	14
	4.2	10
	5.8	9

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200920	有限会社のぞみ介護プランセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2	2.4	2.8	2.8
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	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	69.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0 %	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。

個人情報の取り扱いに充分配慮し、契約書、重要事項説明書等介護保険にかかわる内容について、ご利用者様にご理解いただけるようわかりやすくご説明し、1回の説明だけでなく状況に応じてその都度説明するよう努めていきます。介護保険外のサービスについても知識の習得、情報収集に努めてご利用者様、ご家族様のお役に立て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。

- 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
■	9.4	3
	4.7	10
	8.2	6
	7.1	7
■	9.4	3
	1.2	14
	0.0	15
	3.5	13
	0.0	15
	4.7	10
	5.9	9
■	9.4	3
	7.1	7
■	4.7	10
	10.6	2
■	14.1	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	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	3.0	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	2.9	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	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	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	100.0 %	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。

評価結果を踏まえ、ご利用者やご家族が居宅介護支援について、どのように感じ思っているか、何を求めているのか等を把握することができました。今回全体平均よりも高い評価を頂くことができましたが、甘んじることなく行なっていない部分や気付いた点等において改善に向けた取り組みをし、日々対応方法等を振り返っていきたいと思います。今以上にご利用者方に満足して頂けるよう、又、信頼して頂けるよう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	4
■	4.1	12
	6.2	6
	9.7	2
■	5.5	8
	1.4	16
	2.1	15
	3.4	13
■	4.8	10
	5.5	8
	6.2	6
■	7.6	5
	9.7	2
	4.8	10
	3.4	13
■	17.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8	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	2.8
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

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	2.7	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	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数を表します。
利用者の参加率	92.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5 %	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。

ご利用者様・ご家族様より温かいお言葉を頂戴し、大変励みとなりました。また、貴重なご意見もいただきありがとうございます。 「苦情窓口」「介護保険対象外サービス」等の説明については、今後より丁寧な説明と情報提供を心がけたいと思います。

ご利用者様やご家族様がお困りの時は、親身になってお話をうかがい、負担を軽減し安心して自宅で暮らせませよう相談支援に取り組んでまいります。ご利用者様より安心感と信頼を寄せていただけますよう一層励みますので、今後とも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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
■	8.1	7
	1.2	14
	4.7	9
■	12.8	2
■	9.3	5
	0.0	16
	1.2	14
	3.5	10
	2.3	11
	2.3	11
	9.3	5
	10.5	3
■	10.5	3
	2.3	11
	5.8	8
■	16.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	3	2.4	2.8	2.8
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	2.5	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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂きましたご利用者様・ご家族様に感謝しております。今回は全体的に平均を下回る結果となり内容を真摯に受け止めて改善を図りたいと思います。苦情相談窓口のご案内やいつでも他のケアマネジャーや居宅支援事業所に変更できること、介護保険サービスはどこの事業所を使ってもよいことの説明の満足度が低く、契約時の説明の丁寧さと定期的な情報提供に心がけていきます。ご利用者様のみならずご家族様にもご理解頂けるように対応の工夫をしていきたいと思ひます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	11.7	2
	4.9	9
	4.9	9
	9.7	3
■	5.8	7
	1.0	16
	3.9	11
■	1.9	15
	3.9	11
	3.9	11
	8.7	5
	5.8	7
	9.7	3
■	6.8	6
	3.9	11
■	13.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	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	2.6	2.8
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	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	9.6 %	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。

社会福祉協議会内の部門間連携を通して、ボランティアや地域の社会資源の情報を把握し、インフォーマルサービスも積極的にケアプランに位置づけることで、お客様がふだんの生活で居心地の良さを実感できるよう支援していきます。また、重要事項説明書を説明する際、いつでも居宅介護支援事業所を変更できることや苦情受付窓口についてなど、お客様やその家族が知りたいポイントを踏まえ、わかりやすい説明に努めます。

### 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
	10.0	2
	5.8	10
	6.7	6
■	7.5	4
	8.3	3
	0.0	16
	4.2	13
	5.0	11
■	5.0	11
	2.5	14
	7.5	4
■	6.7	6
	2.5	14
■	6.7	6
	6.7	6
■	15.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2	2.9	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	2.8	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	2	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.7	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	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	2.6	2.8
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
- 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	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	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	80.0 %	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。

ユーザー評価でいただきました結果の中で、契約時にケアマネジャーの業務、苦情受付窓口について説明不足を認識しました。初回面接が契約となるので的確に説明していきたいと思います。またケアマネジャーに対して役立つ介護サービス、介護保険外のサービスの情報提供を希望されている事もわかりました。御利用者様、御家族が希望される生活が送れるように、適正なサービスの組み合わせ、わかりやすい説明、費用負担についてもしっかり対応していきたいと思います。御意見の中で「不安なく介護ができるようになった。」と感謝のコメントをいただきました。今後も安心していただけるように相談、傾聴、精神的支援に努め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	2
	6.1	7
	4.3	11
	9.6	4
	7.8	5
	1.7	16
	2.6	14
	4.3	11
■	2.6	14
	7.0	6
	5.2	8
■	5.2	8
■	10.4	2
	3.5	13
	5.2	8
■	13.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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
- 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
---	-----	-----	-----

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

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価ご協力ありがとうございます。急なサービスの変更に伴う対応につきましては各事業所の特徴も考慮し、皆様にご利用し易いサービスの提供に努力致します。また紹介先の事業所に皆様の「生の声」が反映されますよう伝えてまいります。そして安心してサービスを受けることができますよう支援させていただきます。皆様からの心温まるメッセージを大事に地域で根差してまいります。

### 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
■	12.9	2
	4.3	11
	5.4	8
	5.4	8
	10.8	3
	1.1	15
	1.1	15
■	5.4	8
■	4.3	11
	2.2	14
	7.5	4
■	7.5	4
	6.5	7
	7.5	4
	4.3	11
■	14.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	2.7	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	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	2.8
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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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・御家族様に介護保険内外のサービスについて、より丁寧な説明を行う事を心掛けてまいります。お一人・お一人の御自宅での暮らしが、快適で豊かなものになるように支援していきたいと思っております。また、御本人様と御家族様の心身の状況を的確に把握し、その状況に応じたサービスの調整・アドバイス等が行えるよう、知識や技術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
	10.3	3
	4.7	9
■	2.8	11
■	12.1	2
	6.5	7
	1.9	14
	0.0	16
	8.4	6
	2.8	11
	2.8	11
■	9.3	5
■	10.3	3
	3.7	10
	1.9	14
	5.6	8
■	16.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8	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	2.8
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

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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自己評価と利用者評価で、満足度（自信）に違いがある点をしっかりと確認し、修正に努めたいと考えます。  
ケアマネジャーとしては、やっているつもりでも、利用者や家族には伝わっていない事や不十分と感じている項目をチェックし、ミーティングの機会に話し合いよりよい方法を検討し行っていきます。  
又、生活全般についてやご家族にも適切なアドバイスが出来るように、ケアマネのスキルアップにも力を入れていきたいと考えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	10.2	3
■	9.1	4
	4.5	11
	8.0	6
	6.8	8
	2.3	13
	2.3	13
	0.0	16
	2.3	13
■	5.7	9
	11.4	1
■	9.1	4
	5.7	9
■	3.4	12
	8.0	6
	11.4	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8
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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

今回も、利用者様・御家族様からの貴重なご意見ありがとうございました。ご利用者様との契約の際には、分かりやすい説明をするよう努めてまいりましたが、苦情窓口・介護保険の対象にならないサービスの説明が不十分との事でしたので、契約時のみでなく、定期的に再度わかりやすく、丁寧に説明するなど工夫していき、今後も利用者様の希望される生活を支援させて頂く為より一層努力して参ります。

### 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
	3.4	13
	5.2	10
	8.6	4
	6.0	6
	3.4	13
	1.7	16
	6.0	6
	2.6	15
■	5.2	10
	6.0	6
	9.5	2
■	9.5	2
■	6.0	6
	5.2	10
■	12.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	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	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	2.8
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
---	-----	-----	-----

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	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	39.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0 %	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。

<p>今回の結果に対し、常に利用者の方の立場に立ち、自宅での生活が続けていくことができるよう支援していきたいと思います。また、自分たちが行った支援に対して、きちんと確認し、各利用者の方に合ったサービスの提供を行っていききたいと思います。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	10.1	3
	6.7	5
	1.1	15
■	5.6	8
■	7.9	4
	4.5	12
	0.0	16
	6.7	5
	3.4	14
■	4.5	12
	5.6	8
	5.6	8
■	13.5	1
	5.6	8
	12.4	2
■	6.7	5

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301405	ニチイケアセンター新城

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.4	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	2.8	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	2.9	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	2.6	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	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	2.4	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	2.3	2.0	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	2.6	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	3.0	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	2.0	2.0	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	2.6	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	2.6	2.8
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	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	2.6	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	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	60.0 %	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。

<p>事業所自己評価、ユーザー評価とも、意識にあまり差異がなかった。ユーザー評価において、問2～問10に対し、ご不満を訴えられている方がおられる事がわかり、真摯に受けとめさせていただきたいと思います。これからも情報収集に努め、お客様のお役に立てる様、日々、研鑽を重ねていきたいと思ひます。</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
■	10.8	2
■	7.2	6
	4.8	9
	6.0	7
■	8.4	4
	3.6	13
	2.4	15
	4.8	9
	6.0	7
■	8.4	4
	4.8	9
	10.8	2
	3.6	13
	4.8	9
	1.2	16
■	12.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301611	ケアプラン ココロ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	3.0	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	2.8	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	0	2.7	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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
- 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	無し

### 2. ユーザー（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	10.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	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。

当事業所の場合は、サービスについての不満や苦情の申し出のケースがないが、今後も普段からユーザーからの声に耳を傾け、懇切丁寧な対応を心がけていく。当該ケースが生じた場合は、担当者（管理者）が苦情処理マニュアルに沿って速やかに対応し、改善・解決を行なうと共に、職員教育を徹底、更なるサービスの質の向上に努める。また今回のユーザーからの評価として具体的なご意見・ご感想が少ないため、訪問・モニタリングやサービス担当者会議等の機会を有効活用し、今以上のコミュニケーションを図りつつ真意を引き出す努力をしていく所存である。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	13.6	1
	2.3	13
	9.1	4
	11.4	3
	6.8	5
	0.0	16
	2.3	13
■	4.5	9
■	4.5	9
	2.3	13
	4.5	9
■	6.8	5
	4.5	9
	6.8	5
■	6.8	5
■	13.6	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	2.7	2.8
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	2.7	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	11.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の意見・感想では、お客様から非常に満足しているとの評価を受けることができました。その他、改善すべき点は、介護保険の対象にならないサービスについての説明が十分ではないとの指摘がありました。今後は、介護保険外のサービス内容について説明を行う場合は、お客様がわかりやすいように書面にして説明をする工夫をしていきたいと思っております。これからもお客様から安心して利用していただける事業所を目指して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
	6.1	7
	9.8	2
	6.1	7
	3.7	13
	6.1	7
	1.2	15
	1.2	15
■	4.9	11
■	3.7	13
■	9.8	2
	7.3	5
■	6.1	7
	8.5	4
■	4.9	11
	7.3	5
	13.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	2.8
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	2.9	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	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	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	90.0 %	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。

ユーザー様より感謝の言葉をいただきうれしく思います。反面、契約時の説明不足を感じております。苦情の相談窓口の件や、公正中立な立場からのサービス事業所の紹介、お客様自信が事業所を選択していただける事を期があるたびに説明するよう徹底していきます。また、制度に伴うサービス、介護保険外のサービスの説明もその都度ご理解いただけるよう努めていきます。これからも、御本人だけでなく御家族への心のケアも含めて、安心感・信頼感を持っていただけるよう、またサービス事業所からも信頼を得られるよう、日々、精進してまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	12.4	2
	1.9	15
	4.8	8
■	8.6	3
■	4.8	8
	3.8	13
	1.9	15
	4.8	8
	3.8	13
	6.7	5
	5.7	7
■	6.7	5
	7.6	4
■	4.8	8
	4.8	8
	17.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	3.0	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8	2.8
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	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	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数を表します。
利用者の参加率	26.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.5 %	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。

ユーザー評価にあった不満の項目において、全職員で見直し、改善にむけて話し合いを行った。顕在化しているニーズに目がいきがちであったが、潜在化しているニーズにも目を向け、こちらから具体的な声かけをモニタリング訪問時に行うことを確認した。再度、初心に戻り、一つひとつ丁寧に業務にあたることを今後の方針とする。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	9.4	3
	4.3	10
	6.5	7
■	8.6	5
■	5.8	9
	1.4	15
	1.4	15
	2.9	13
	2.2	14
	3.6	12
	11.5	2
	6.5	7
■	9.4	3
■	4.3	10
■	7.2	6
	15.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	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	2.7	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	2.8
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	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	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。

ユーザー様からの嬉しい御意見や感想、励ましの言葉の記載があることがわかり有難く思いました。点数的にはほぼ平均に近い満足度ですが、特徴としては御本人と御家族様の評価点が違うことが多い為、もう少し御本人様への説明を充分してゆく必要があると感じました。引きつづき御本人様・御家族様両方から同じように評価して頂けるように改善してゆ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
■	15.1	2
■	2.9	13
■	3.6	12
■	5.0	9
	6.5	6
	2.9	13
	0.0	16
	6.5	6
	5.0	9
■	7.2	5
	6.5	6
	7.9	3
	7.9	3
	2.2	15
	5.0	9
	15.8	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	3	2.8	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	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	2.7	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	3	2.4	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	2.3	2.0	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2	2.4	2.8	2.8
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

3	2.1	2.4	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	25.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

ご利用者がケアマネジャーに対し求めている「安心感・信頼感が持てること」「希望している生活を支援してくれること」に対してご利用者の話をしっかりと聞き、専門家として助言が行えるように今後も職員一同研鑽に努めてまいります。利用しているサービスについての不満や苦情を解決できるよう丁寧かつ迅速な対応に一層努めてまいります。また、ご利用者が必要とする介護保険以外の地域のサービスについて、より具体的に情報提供を行い、質の高いケアマネジメントを目指していきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	8.1	5
	7.3	7
	5.7	10
	6.5	8
■	8.9	3
	3.3	13
	0.8	16
	8.9	3
	4.9	11
	4.1	12
	8.1	5
■	9.8	2
	6.5	8
■	2.4	14
	2.4	14
■	12.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	2.6	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	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	2.8
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	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。

ご利用者様の個々の要望に併せて、各サービス事業者の紹介や説明を行い、介護保険対象外のサービスや施設のご案内、また地域の情報についても出来るだけわかりやすく説明し支援していきます。  
今後も情報収集を重ねることで、幅広い情報を提供し、ご利用者様やご家族様の希望する生活に少しでも近づ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。

- 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
■	10.3	2
	1.7	14
	9.5	3
■	6.0	10
	7.8	5
	0.9	15
	3.4	13
	4.3	12
	6.9	8
	0.9	15
■	6.9	8
■	9.5	3
	7.8	5
	7.8	5
	5.2	11
■	11.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	3.0	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	3.0	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	2.9	2.8
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	2.8	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.9 %	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	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	100.0 %	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。

ご利用者本人、ご家族より全体的に高い評価を頂き有難うございます。しかし今回の評価の中で、介護保険外のサービスの説明が不足しているとの結果がでました。この結果を真摯に受け止め今後いろいろな勉強会、研修への参加や様々な社会資源の活用、日常の情報収集を行い適切に活用し、ご利用者様やご家族が希望される生活を送って頂ける様に努めていきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	10.0	1
	4.0	12
	10.0	1
■	8.0	4
	10.0	1
	2.0	14
	8.0	4
	4.0	12
	6.0	9
	6.0	9
	8.0	4
■	8.0	4
■	2.0	14
	0.0	16
	6.0	9
■	8.0	4

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.9	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	2.7	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	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	80.0 %	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。

ご利用者だけでなく、ご家族からも大変高い評価を頂き非常にありがたく思います。お客様が必要とされているスムーズなサービス調整は当然のこと、精神的なサポートを強く求められていることを改めて認識することができました。その気付きを踏まえ、今後は以下の2点に特に留意して対応していきたいと考えます。1. 安心して介護相談していただけるようお客様との信頼関係構築に、より一層努めます。2. お客様が今何を求めているのかを常に考えながらサービスの調整に努めます。既存のサービスだけでなく、ソフト面でのサービスが充実できるように今後も更に自己啓発に努めてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	13.9	2
	4.3	9
	6.1	7
	13.0	3
■	6.1	7
	0.0	16
	1.7	14
	4.3	9
	2.6	13
	4.3	9
	4.3	9
	7.8	4
■	7.0	6
■	7.8	4
	1.7	14
■	14.8	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	65.0 %	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。

今回の評価結果を確認し、居宅サービスを提供する上で重要と思うものに、私達事業者側とご利用様との間に意識の差があることが分かりました。希望している生活を支援してくれること、いろいろな申請の代行をしてくれること、質問をすると丁寧に分かりやすく説明してくれること、ということを利用者様が望まれているので、今後はこの点に意識して対応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
	10.2	2
	2.0	12
■	6.1	8
■	8.2	5
	6.1	8
	0.0	13
	0.0	13
	6.1	8
	0.0	13
	8.2	5
	10.2	2
	10.2	2
■	0.0	13
■	6.1	8
	8.2	5
■	18.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	3.0	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	2.8	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.4	3.0	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	3.0	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	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	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	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に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。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	■	13.5	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をよく知っていること	■	2.4	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		4.0	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		12.7	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		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		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		3.2	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		4.8	9
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		0.8	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		5.6	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		5.6	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		7.9	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	■	7.1	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	■	4.0	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		4.0	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	■	15.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	3	2.9	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	2.8	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	2.5	2.6
問15 ○ケアプランの急な変更が必要なおき、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おき、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	3.0	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	2.8
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	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。

今回の評価結果から、事業所評価の低かった項目が、基本となる重要事項や苦情相談窓口等への説明不足である事を感じ取り、今後は毎月の訪問時等でも随時情報提供と併せて、説明と同意を経て対応させて頂き、サービス向上に努めていきたいと思えます。又ケアマネジャーとして幅広い情報提供ができ、ご利用者様、ご家族様が安心して生活できるよう研修や勉強会にも積極的に参加していきます。

### 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
■	10.0	2
	6.7	4
	5.8	9
■	5.8	9
	6.7	4
	1.7	16
	4.2	13
■	7.5	3
■	4.2	13
	5.0	11
	6.7	4
	5.0	11
	6.7	4
■	4.2	13
	6.7	4
	13.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8
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	2.6	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

事業者側とご利用者との意識の差がある事と、ご利用者のニーズは日々変化していくので、その辺りを頭に置きながら、より良いサービスが提供できれば、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
■	2.8	14
	5.6	5
	11.1	2
	2.8	14
	5.6	5
	5.6	5
	5.6	5
	13.9	1
	8.3	3
	5.6	5
■	2.8	14
	5.6	5
■	5.6	5
	5.6	5
■	5.6	5
■	8.3	3



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	3	2.4	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	2.3	2.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	2.3	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

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	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ケアマネジャーの変更や苦情窓口、介護保険外サービスについて、十分な説明がなされていないと評価を頂きました。この結果を踏まえ、より分かりやすい説明や情報提供が行えるよう、努力してまいりたいと思います。何かあれば、いつでも相談にのってもらえる。困った時には頼りになる関係作りを目標に、今後とも精進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
	9.4	3
	1.6	15
	7.8	4
■	12.5	2
■	7.8	4
	3.1	12
	0.0	16
	6.3	7
■	3.1	12
	3.1	12
	6.3	7
	7.8	4
	4.7	11
■	6.3	7
	6.3	7
■	14.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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

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	2.7	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	35.3 %	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。

一度、二度ではご利用者様の中には制度のご理解を頂けない方もいらっしゃいます。今一度ご納得、理解して頂けるよう接して参りたいと思います。ご利用者様におかれましては、我々が思っている以上に今後の生活が不安になっていることから、介護保険内外においてあらゆる情報を迅速に提供させて頂き、安心感・信頼感を持ってもらえるよう努めて参ります。同時に医療的分野においても、今まで以上に知識、情報等収集し、あらゆる分野に関してアンテナを張っていき、ご利用者様がどんなことでも相談をしたいと思ってもらえるよう体制を整え、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。

- 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
■	14.1	1
	4.0	10
	7.1	7
■	8.1	4
	4.0	10
	1.0	15
	2.0	13
	8.1	4
	4.0	10
	7.1	7
	8.1	4
■	12.1	2
■	6.1	9
	0.0	16
	2.0	13
■	12.1	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	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	2.8	*	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	*	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	*	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
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	2.4	*	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	2.3	*	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
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
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	3.0	*	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	2.0	*	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
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	3	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	2	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
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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	0.0 %	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。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最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
■	*	*
■	*	*
■	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
■	*	*
	*	*
	*	*
■	*	*

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.5	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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	2.0	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	2.6	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	2.9	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	2.8
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	2.6	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	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	80.0 %	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。

今回の評価の結果から、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になされていないという事、また、費用負担のことを考えて適切なサービスの組み合わせについて利用者様にとっては重要な事のひとつであるという事を意識していきます。そしてご家族、介護者様への支援も含めて、より一層満足していただけるよう努めていきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	15.8	2
	5.0	7
	5.8	6
■	9.2	3
	8.3	5
	0.8	15
	0.8	15
	5.0	7
	1.7	14
■	3.3	12
	5.0	7
■	9.2	3
	3.3	12
	4.2	10
	4.2	10
■	18.3	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.8	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	3	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2	2.4	2.8	2.8
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
- 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	2.5	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	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

介護保険対象外のサービスの説明が不足しているため、各ケアマネジャーが同じレベルで理解し説明できるよう研修への参加をすすめていきます。全体的には、自己の評価より利用者様の評価が上回っていましたので、今後も質を低下させないようミーティングを充実させ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
■	8.5	5
	6.9	6
	6.9	6
■	6.9	6
	10.8	1
	0.8	15
	6.2	10
	0.8	15
	1.5	14
■	10.0	3
	4.6	12
	5.4	11
■	10.0	3
	3.1	13
■	10.8	1
	6.9	6

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401932	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	2.7	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	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.9	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	2.8
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	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	23.3 %	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。

今回の結果を踏まえて、良い評価はそのまま維持していけるよう、評価の低かった項目（介護サービス事業所の選択肢やその情報の提供、介護保険外のサービスの活用方法や情報提供を行う）についても、より満足して頂ける支援の向上をめざして努力を続けていきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	10.0	3
	4.0	12
	6.0	8
■	7.0	5
	6.0	8
	2.0	14
	0.0	16
	6.0	8
	11.0	2
	5.0	11
	7.0	5
■	8.0	4
■	4.0	12
■	7.0	5
	2.0	14
■	15.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	3	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.8	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	2.7	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	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	95.0 %	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。

数年来ご利用様（対象ユーザー）の変更が無いのですが、苦情受付窓口の場所や個人情報の保護について説明が不足とのご意見を一部いただきました。利用者様との日常的な関わりの中、苦情相談できる場所があることや個人情報を保護されているという安心感を持っていただけるような説明は、契約時のみならず継続的に行う必要性を感じました。また事業所選別に役立つ情報への不満を頂いたことから、自らも社会資源に対し常に新しい情報を収集し、また他居宅や地域包括支援センターとの連携等からご利用者様のニーズに的確に対応できるよう自身の質の向上に努めるよう精進して参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	8.4	3
	6.0	6
	6.0	6
■	3.6	12
■	8.4	3
	1.2	15
	1.2	15
	4.8	10
	2.4	14
■	4.8	10
	8.4	3
■	6.0	6
	10.8	2
	6.0	6
	3.6	12
■	18.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	2.0	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	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	2.7	2.8
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
---	-----	-----	-----

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	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	16.6 %	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。

苦情受付窓口についての説明、介護保険の対象にならないサービスについての説明において、厳しい評価をいただきました。介護保険サービスに関する説明だけではなく、付随する情報もお客様にしっかりとわかりやすい説明に努めてまいります。また、お客様が居宅介護支援で特に大切と思われるケアマネジャーの対応に安心感・信頼感を持っていただけることを念頭において日々の業務にあたり、お客様ひとりひとりが希望される生活を継続できるよう、お客様ご本人やご家族に適切な情報提供を行い、十分に話し合いを持ち、適正なサービス内容を盛り込んだケアプランの作成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	2
	7.4	6
■	3.3	11
	10.7	3
	9.1	4
	0.8	16
	2.5	14
■	2.5	14
	3.3	11
■	3.3	11
	5.0	9
	5.8	7
	9.1	4
■	5.8	7
	4.1	10
	14.0	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.5	2.5	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	2.8	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	2.4	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	2.0	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	2.6	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.5	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	2.6	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	2.6	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	2.2	2.8
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	2.2	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	29.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回ご利用者様から、「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。」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。ご利用者様に満足していただける事業所を紹介できるよう、ケアマネジャーとして各々の事業所の特徴をしっかりと把握したいと思います。

ご利用者様やご家族が安心して生活できるように、これまで以上に信頼感を持っていただけるように、職員一同質の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
	8.8	3
■	4.9	11
	5.9	8
	6.9	6
	9.8	2
	2.9	15
	2.0	16
	3.9	14
	7.8	4
■	6.9	6
	4.9	11
■	5.9	8
	7.8	4
■	4.9	11
	5.9	8
■	10.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8	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	2.8
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	25.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケート結果から、説明について満足度の低下がみられ、説明不足がその原因として考えられます。説明は初回だけでなく折に触れ行っていますが、充分納得されていないか、私達の説明方法の未熟さも考えられます。この為、解決方法として、一覧表を作成してお渡しする事で確認し易くし、必要時には詳しく説明を加えていきます。今後も、お話しをしっかりと聞き、速やかに対応する事で、利用者様が安心して在宅生活を送れる様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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	2
	4.2	11
	8.5	4
	6.8	6
	9.3	2
	1.7	15
	1.7	15
	5.1	10
	3.4	13
■	5.9	8
	7.6	5
	5.9	8
■	6.8	6
■	4.2	11
	3.4	13
■	16.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.9	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	2.8	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	2.4	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	2.3	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	2	3.0	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	2.0	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	2.6	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	2.8	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	2.8	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	2.8
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	2.6	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	40.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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、苦情の窓口についての説明やケアマネジャーからサービスの情報がお客様に伝わっていない方もわかり、ひとつひとつ丁寧に説明させていただくよう頑張っていきます。お客様ひとりひとりに少しでも在宅で生活する上で、安心していただき、生活にはりをもっていけるように、支援していきますので、よろしくお祈りします。

### 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
	4.3	10
	7.7	5
	7.7	5
	4.3	10
	4.3	10
	1.7	15
■	1.7	15
	4.3	10
	3.4	14
	6.0	7
■	9.4	4
	6.0	7
■	6.0	7
	10.3	2
■	12.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2	2.5	3.0	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	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	17.6 %	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。

ユーザー評価において、全体平均より若干上回る結果となり、自由記載欄からは、様々な貴重なご意見・ご感想をいただきました。事業者と利用者の意識の差では、希望している生活を支援してくれること、質問すると丁寧に、わかりやすく説明してくれるの2点について、自社とユーザーの間でズレがあったので、今後の活動の中で今まで以上に意識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
	9.8	3
	6.5	7
	5.7	10
■	8.1	4
■	10.6	2
	0.0	16
	0.8	15
	5.7	10
	2.4	13
	6.5	7
	7.3	6
	4.1	12
■	8.1	4
■	6.5	7
	2.4	13
■	15.4	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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。

	事業者自己評価		ユーザー（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	2.8	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 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.6	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	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	2.0	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	2.6	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	2.8	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	2.8
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	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数を表します。
利用者の参加率	94.9 %	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	54	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0 %	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。

今まで以上にご利用様が、他のサービス事業者との連携や急なサービス変更の対応を重視されているとの結果を頂きました。そのことを謙虚に受け止め、より一層、事業所でのスタッフ間のコミュニケーションや他事業者との電話やFAXでの情報交換を密にすることで、ご利用される皆様とご家族の心身の状態を把握し、ご希望される生活をしっかりと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
■	10.9	2
	3.3	14
	3.8	13
■	5.4	7
■	10.5	3
	2.1	15
	2.1	15
	5.4	7
	6.3	6
	6.7	5
	5.0	11
	5.4	7
	10.5	3
■	5.4	7
	5.0	11
■	12.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	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	2.8
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	2.5	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	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	85.0 %	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。

- ・介護保険の対象にならないサービスについて、それぞれの状況に応じてわかりやすく提案していきます。
- ・サービス担当者会議を必要に応じて開催し、ご本人・ご家族・各サービス担当者と連携を密にし、希望される生活に近づけるよう支援していきます。
- ・デイケア・デイサービス・ショートステイなど、定期的に訪問し、生活の様子などご家族に伝えていきます。

### 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
	3.8	12
■	6.4	7
■	5.1	8
	10.3	2
	7.7	6
	2.6	14
	2.6	14
	0.0	16
	5.1	8
■	5.1	8
	9.0	4
	9.0	4
■	10.3	2
	5.1	8
	3.8	12
■	14.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.7	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	3.0	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	90.0 %	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。

ユーザー様より今回も全体的に高い評価を頂きありがとうございました。今後もより一層ご満足頂けるように研修会などに出席し情報収集に努めニーズに添った適切なアドバイスをご提案出来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
	7.9	6
	4.4	12
■	7.9	6
	8.8	3
	7.0	8
	1.8	15
	3.5	13
	2.6	14
■	0.9	16
	6.1	9
	6.1	9
	8.8	3
■	9.6	2
■	5.3	11
	8.8	3
■	10.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.6	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	2.9	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	2.5	2.8
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	2.1	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	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	23.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

家族など介護者の方の生活の変化の評価が低く出た事は大変遺憾に思い、又深刻に受けとめなければと反省する次第です。改善策としてはアセスメント及び家族と利用者の思いをしっかりと傾聴したら、的確なニーズの把握をして行く事が重要と思いますので、今後はアセスメントを見直し適切な対応が図れる様に、より一層努力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。

- 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
	9.5	3
	3.8	11
	6.7	7
■	11.4	2
■	6.7	7
	1.0	15
	1.0	15
	7.6	6
	1.9	13
	4.8	10
	6.7	7
■	9.5	3
■	8.6	5
	3.8	11
	1.9	13
■	15.2	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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

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	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	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	90.0 %	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。

概ね良い評価をいただくことはできました。しかし、不十分な部分もあり、基本的な説明の部分をきちんとおこなっていきことや、改めて説明していく必要を感じました。利用者様の声をしっかりと受け止め、これからも誠意を持って向きあっていきたいと思っています。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
■	9.0	3
	1.3	13
	1.3	13
■	9.0	3
■	11.5	2
	1.3	13
	1.3	13
	3.8	10
	6.4	8
	2.6	11
	7.7	6
■	7.7	6
	5.1	9
	9.0	3
	2.6	11
■	20.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.7	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.6	2.8
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	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	25.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様から温かいご意見をたくさんいただき厚い御礼を申し上げると、これを励みに皆様から信頼していただけるケアマネージャーを目指して努力していきたいと思っております。利用者層の変化に伴い、今後ケアマネージャーに求められるものが大きく変化していくと思っております。そういったニーズにも真摯に取り組み、専門性の高いケアマネジメントを提供できるように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。

- 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
■	13.2	2
	5.7	8
	3.8	12
■	7.5	4
	4.7	9
	0.0	16
	2.8	14
	4.7	9
■	3.8	12
■	2.8	14
	6.6	6
	9.4	3
	7.5	4
	4.7	9
	6.6	6
■	16.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	2.8
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	2.7	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	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	100.0 %	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。

介護保険の対象にならないサービスの説明、苦情受付窓口についての項目は十分な評価をいただくことができませんでした。保険外サービスについては情報収集を行い、利用者にとって役立つ情報を適宜提供していくほか、担当者会議等においても希望とするサービスを確認し適切な支援に繋げていきたいと考えています。苦情受付窓口の周知については契約時に重要事項について理解していただけるよう、別紙カラー刷の説明書を配布するなど工夫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
	6.0	8
■	6.0	8
	4.5	13
	7.5	3
	7.5	3
	2.2	16
	3.0	15
	6.0	8
	6.0	8
	6.7	6
	7.5	3
■	8.2	2
■	5.2	12
■	6.7	6
■	4.5	13
	12.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	3.0	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.8	2.8
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

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	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	82.4 %	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	92.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

昨年の評価を踏まえ、今年度は保険外サービスの導入や情報提供に力を入れてきました。それでも、迅速に対応できなかったケースや、ご希望にそえないこともあり、不満を感じるという意見も多く見られます。今後も、研修会等を通じて、質の高いケアマネジメントを提供することができるよう努力していきます。ありがとうございました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	3
■	5.4	8
	14.6	1
■	4.6	9
	8.5	6
	3.1	10
	0.0	15
	3.1	10
	0.0	15
■	11.5	5
	0.8	13
	13.8	2
	0.8	13
	7.7	7
	1.5	12
■	12.3	3



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.9	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	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	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	2	3.0	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	2.0	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	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	3.0	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	2.8
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
---	-----	-----	-----

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	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	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	55.0 %	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。

全体的には良い評価を頂き、ありがとうございました。評価の低かった点については、①モニタリングをしっかり行っていきます。②研修会などには積極的に参加し、情報や知識を吸収できる様に努力いたします。③ご利用者様やご家族が気軽に相談できる様努めていきます。またユーザー評価の回収率が低い点については、書類をお渡しする際にしっかりと説明を行う事も必要と感じました。以上の事を意識し、良い評価を頂いた点については自信を持って今後のサービスに繋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。

- 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
	10.2	2
	8.2	5
■	4.1	12
	2.0	13
■	10.2	2
	0.0	15
	6.1	8
	6.1	8
	6.1	8
■	0.0	15
	8.2	5
	8.2	5
■	2.0	13
	10.2	2
	6.1	8
■	12.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	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	2.8	-	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	-	2.4
問4	○利用者や家族の個人情報（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	2.9	-	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
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	2.4	-	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	2.3	-	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
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
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	3.0	-	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	2.0	-	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	3	2.4	-	2.8
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	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	19.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最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
■	10.3	2
	4.1	10
	4.1	10
■	8.2	6
	9.3	4
	2.1	14
	1.0	16
	10.3	2
	4.1	10
	2.1	14
	8.2	6
■	9.3	4
■	5.2	8
	5.2	8
	3.1	13
■	13.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3.0	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	3.0	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	2.0	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	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	2.8
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
- 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	2.3	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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

全般的に高い評価をいただき、誠にありがとうございました。これからも、お客様の期待・信頼にお応えできるよう、より一層のていねいな対応、敏速な対応を目指して参ります。とくに、介護保険制度にかかる説明や制度上では対応ができない部分の説明に重点を置き、お客様にご理解いただけるまで、わかり易い説明を意識して参ります。また、お客様ご本人だけでなく、ご家族様への説明についても意識して実施していく所存です。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	3
	1.7	14
■	1.7	14
	8.4	3
■	6.7	9
	0.0	16
	2.5	13
	5.9	10
	5.0	11
	4.2	12
	8.4	3
■	7.6	7
	9.2	2
■	7.6	7
	8.4	3
■	14.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.7	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	2.8	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	2.0	2.4
問4 ○利用者や家族のここと（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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	2.8	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.8	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	21.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

日頃からユーザー様への丁寧な説明やサービス提供を心掛けておりますが、今回、ユーザー様に充分理解していただいているか、満足していただいているかという視点で自社評価し、全体を下回る結果となりました。ユーザー様から頂いた評価が全体より特に低かった「苦情相談窓口」につきましては、説明後にご理解いただけたか確認し、必要時には繰り返しお話しさせて頂くよう努めていきます。今後は、より分かりやすく丁寧にお伝えするように一層努力し、ご希望の生活に少しでも近づいていただけるように支援させて頂きます。

### 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
■	14.0	1
	6.0	7
	2.0	16
	9.0	3
	6.0	7
	4.0	11
	3.0	13
	7.0	6
	8.0	5
■	5.0	9
	3.0	13
	9.0	3
■	3.0	13
	4.0	11
■	5.0	9
■	12.0	2



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8	2.8
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	2.8	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	50.8 %	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	90.0 %	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。

評価結果をみて、「質問すると丁寧に分かりやすく説明してくれること」に支持をいただいている反面、介護保険外サービスや苦情受付など説明が少なくなっている回答を頂きました。個人情報保護の説明は平均を下回ってしまいました。なるべく契約に掛かる時間を短くするように目安を1時間としていたことや、簡便で丁寧な説明をすることは難しいと改めて感じました。迅速なサービス提供を適切に行えることとあわせて、介護保険全般に関わる情報もケアマネジャーで行う必要性を考慮していきます。特にサービス開始時はご本人ご家族ともに不自由を感じて不安もある時期ですし、精神的な支えにな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
■	10.2	2
■	3.7	13
	7.4	4
■	6.5	7
	1.9	15
	0.9	16
	4.6	10
	4.6	10
	3.7	13
	4.6	10
	7.4	4
■	10.2	2
	5.6	9
	7.4	4
	6.5	7
■	14.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	2.9	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	2.8	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	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において全体的に高い評価をいただきましたが、別居のご家族様の評価が低い項目もあり今後はユーザー様のみならず、別居のご家族の方にも連絡をとり皆様に満足していただけるよう努力してまいります。今後も少しでも利用者様、ご家族様のお力になれるよう親身な対応を心がけていきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	6.7	6
■	9.2	4
	10.8	3
	7.5	5
	4.2	10
	3.3	13
	0.0	16
	5.8	8
	0.8	15
	3.3	13
■	11.7	2
■	5.0	9
■	4.2	10
	6.7	6
■	16.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.0	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	2.7	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	2.7	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	2.3	2.8
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	2.4	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	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	14.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	70.0 %	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。

介護サービス事業者も増えてきているので、情報を把握して、また、介護保険外のサービスの情報をケアマネジャー間で共有をして、ご利用者・ご家族の希望に沿った援助ができていのかを今一度見直し、事業所全体で支援できる体制作りをしていきます。苦情受付窓口については、契約時に説明させていただいていますが、契約時に、お話をさせていただくことが多く時間も必要とするため、今一度説明の仕方を見直していこうと思います。

### 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
	4.1	10
	6.2	9
■	8.2	5
	7.2	7
	3.1	12
	2.1	15
	8.2	5
■	3.1	12
	2.1	15
	4.1	10
	7.2	7
■	9.3	3
■	3.1	12
	10.3	2
■	12.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.4	2.4
問4 ○利用者や家族の個人情報（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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8
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	2.6	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価でケアマネジャーや居宅介護支援事業所の変更について、介護保険の対象にならないサービスの説明について不満に感じておられるお声を頂きました。今後は契約時の説明だけでなく、ケアプラン更新月にも居宅介護支援の方法について丁寧に説明させて頂き利用者様に安心してご利用頂けるよういたします。介護保険外のサービスについても全てのケアマネジャーが地域での情報収集及び制度の学習と理解に努め利用者様の支えとなるよういたします。訪問時はゆっくりとお話を伺い、利用者様の精神的な支えとなり、希望されている生活を支援させて頂き、サービスの質の向上を目指します。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
	10.2	1
	2.8	13
	4.6	10
	10.2	1
	8.3	5
	3.7	12
	1.9	15
	4.6	10
	0.9	16
■	8.3	5
	6.5	9
■	8.3	5
■	7.4	8
■	9.3	4
	2.8	13
■	10.2	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	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	3	2.6	3.0	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	3.0	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	2.9	2.8
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	2.7	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	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	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	62.5 %	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。

サービス担当者会議が、利用者様及びご家族の生活が向上することに役立てるよう改善していきます。再度苦情窓口について説明し、ご理解いただけるようにします。地域の情報を集め、ケアマネジメントに活用していきます。

### 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
	9.1	3
■	4.5	11
	6.8	6
	4.5	11
	9.1	3
	0.0	14
	6.8	6
	9.1	3
■	4.5	11
	0.0	14
	6.8	6
■	6.8	6
	11.4	2
■	6.8	6
	0.0	14
■	13.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.7	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	2.9	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	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	3.0	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	2.0	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	2.8	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	2.8
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	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	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	90.0 %	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。

ユーザー評価を確認し概ね満足していただいていると感じましたが、項目2から6については、契約書に記してある内容であり、契約時に必ず説明を実施しているものであるが、御利用者・御家族の記憶にあまり残っていないようで若干自社評価より低かった。自社で行っているセルフチェック時（年2回）を確認の機会にして説明を実施したい。事業者と利用者の意識の差については、違いが大きく、当事業所はケアマネ業務の内容を重視し選択したが、利用者は、制度的な情報提供より精神的な支えやわかりやすく接してくれる事を希望されているので、その点での配慮をしつつ、今後は信頼関係を構築し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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	3.2	12
■	5.6	9
	8.7	5
■	4.8	11
	1.6	16
	2.4	15
	9.5	3
■	3.2	12
	5.6	9
	6.3	8
	9.5	3
	7.1	6
■	7.1	6
	3.2	12
■	10.3	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	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	2.8	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	2.6	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	2.9	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	3.0	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	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	2.0	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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.5	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	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	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、ご利用様、ご家族様が感じておられる事を確認することができました。居宅サービス計画交付時、サービス担当者会議開催時、ご利用様、ご家族様の意向やニーズを大切にしてお関わっていきたく思います。ケアマ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ていけるよう、アセスメントをしっかりとおこないます。またご利用様、ご家族様のお話をじっくりと聞いていきたいと思えます。サービス事業者さんとも連携を図り、安心して利用して頂ける事業所をめざして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
■	14.0	1
	5.3	9
	6.1	7
■	8.8	3
■	5.3	9
	0.0	16
	2.6	15
	6.1	7
	4.4	11
	7.0	6
	4.4	11
■	7.9	4
	7.9	4
	3.5	13
	3.5	13
■	13.2	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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	3	2.5	3.0	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	2.8	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.9	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.4	3.0	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	2.3	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	3.0	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	2.0	2.0	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	3.0	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	2.4	2.8
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
- 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	2.0	2.4
---	-----	-----	-----

2	2.0	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

いつもフットワーク軽く対応できる事で利用者様と介護者様の不安を少しでも少なくできるよう努めております。今後も、地域に根づいた事業所として、地域の方の力もお貸りしながら日々努力していきたいとスタッフ一同思っております。研修などにて常に向上できる事業所を目指して頑張ります。

### 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
■	0.0	11
	20.0	1
	4.1	9
■	6.9	6
■	9.0	5
	0.0	11
	0.0	11
	0.0	11
	0.0	11
■	0.0	11
	4.1	9
	15.9	2
■	13.1	3
	6.9	6
	13.1	3
	6.9	6