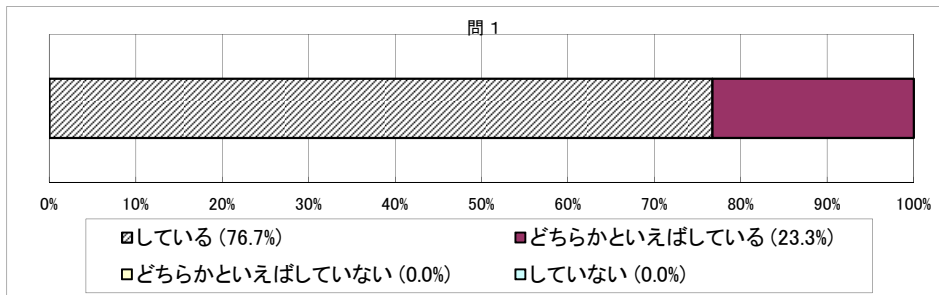


<訪問介護>

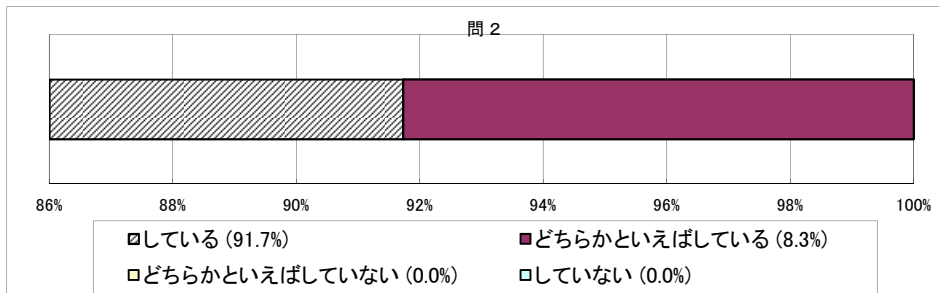
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか？
(2.8点)



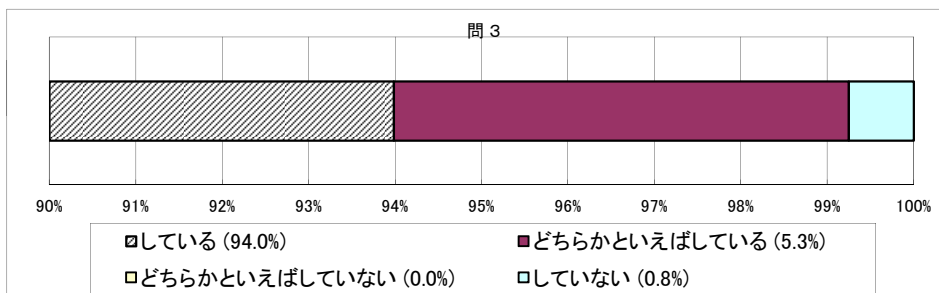
有効回答数
133

問2 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか？ (2.9点)



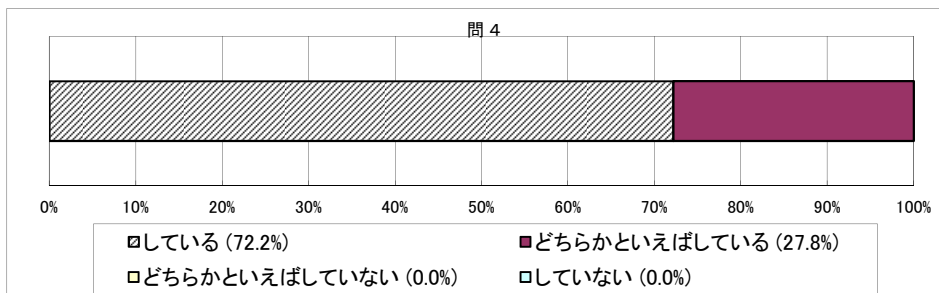
有効回答数
133

問3 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか？
(2.9点)



有効回答数
133

問4 訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか？
(2.7点)



有効回答数
133

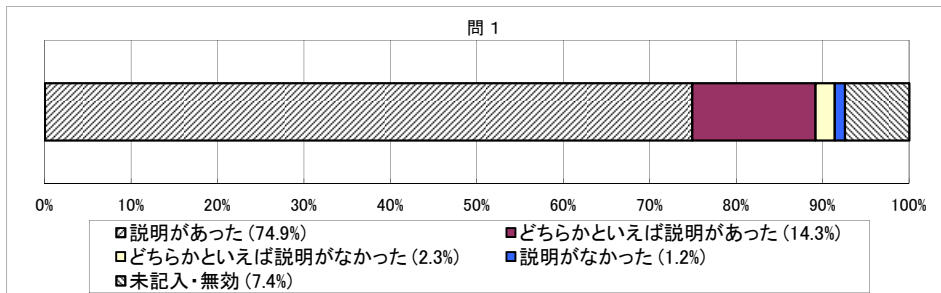
* (○. ○点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえば説明している等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえば説明していない等)1点、まったく自信がない(まったく説明していない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

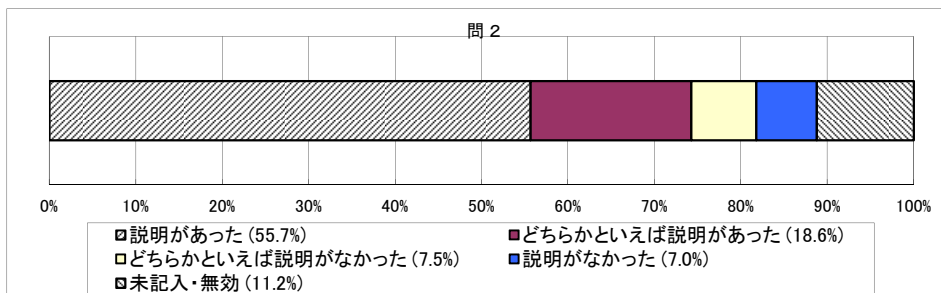
[ユーザー(利用者)評価]

問1 契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか？ (2.8点)



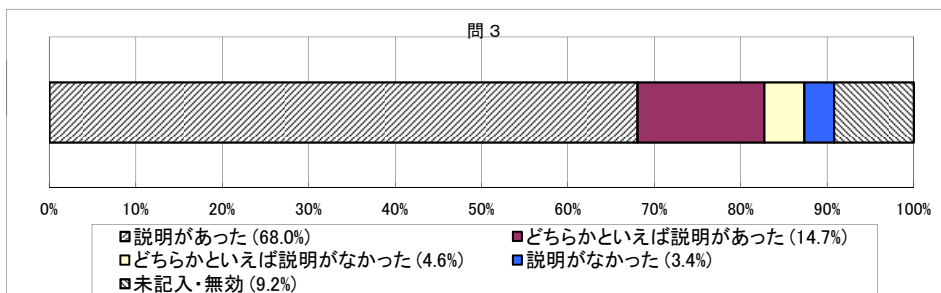
有効回答数
2670

問2 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか？ (2.4点)



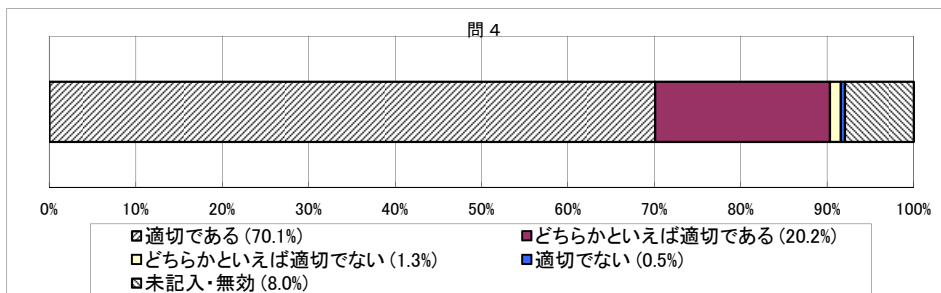
有効回答数
2560

問3 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について、説明がありましたか？ (2.6点)



有効回答数
2618

問4 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか？ (2.7点)



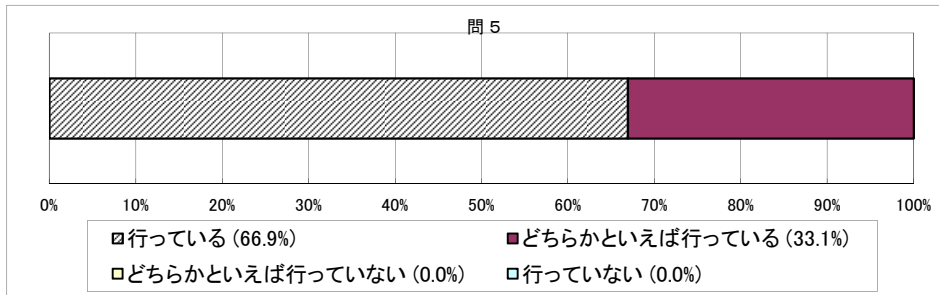
有効回答数
2654

* (○.○点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

[事業者自己評価]

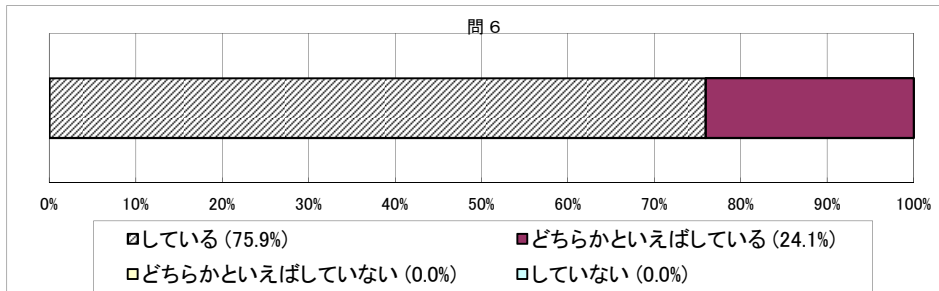
問5 訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか？
(2.7点)



有効回答数

133

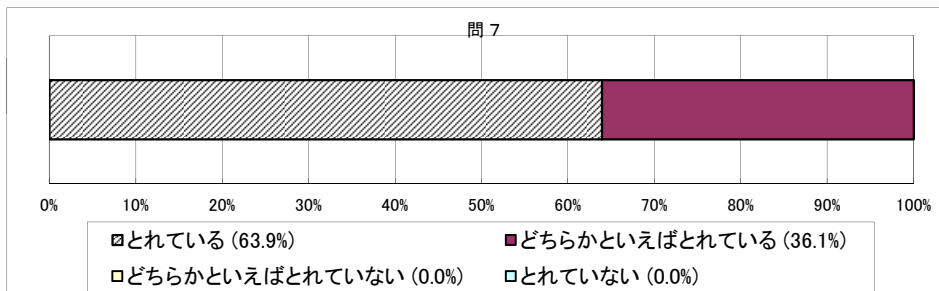
問6 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？
(2.8点)



有効回答数

133

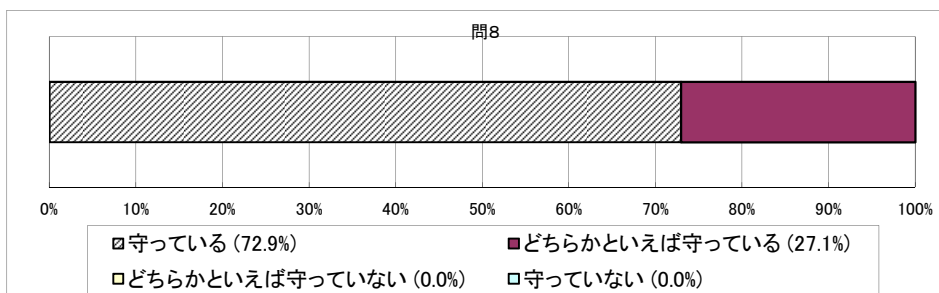
問7 ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか？
(2.6点)



有効回答数

133

問8 職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか？ (2.7点)



有効回答数

133

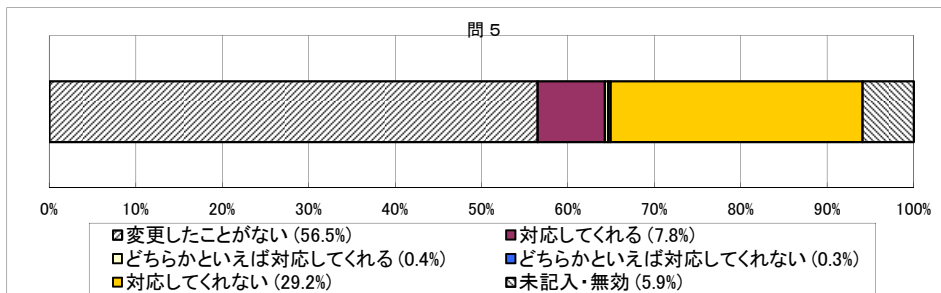
* (○. ○点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

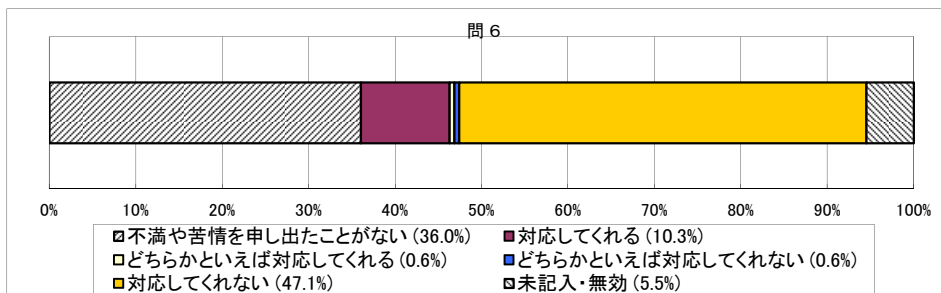
[ユーザー(利用者)評価]

問5 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
(2.9点)



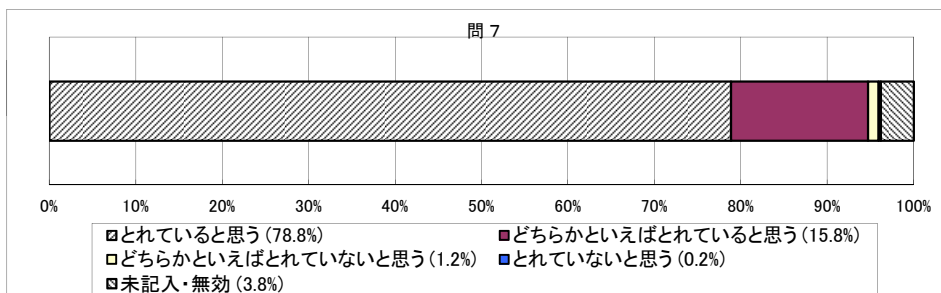
有効回答数
2713

問6 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ (2.7点)



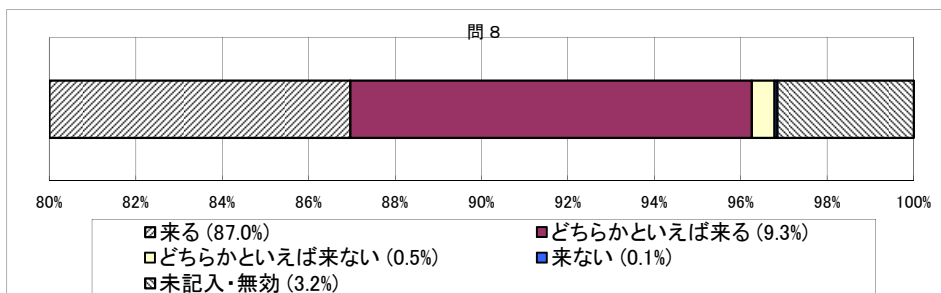
有効回答数
2726

問7 事業者とケアマネージャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
(2.8点)



有効回答数
2774

問8 職員は、約束の時間通りに来ますか？
(2.9点)



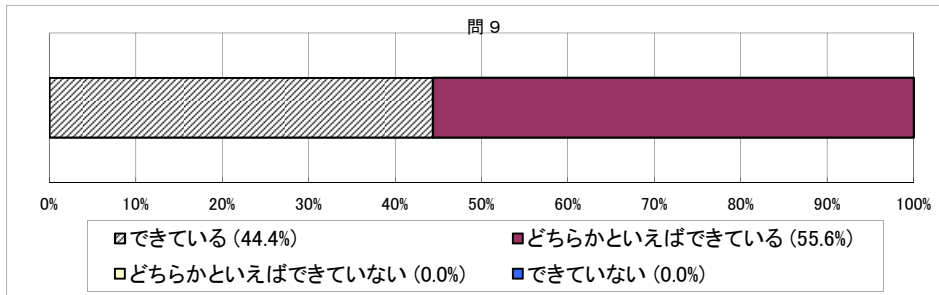
有効回答数
2793

* (○. ○点) : 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

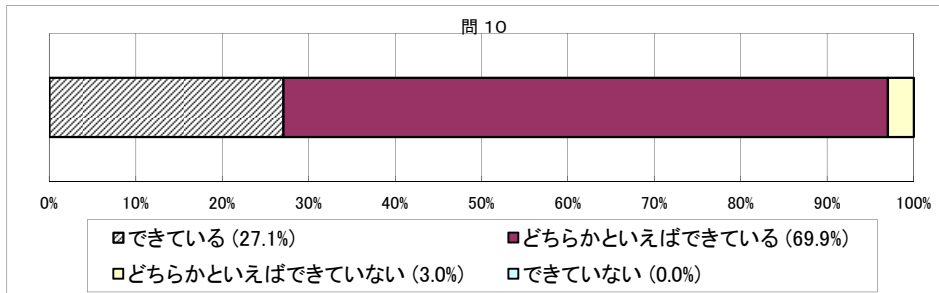
[事業者自己評価]

問9 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？
(2.4点)



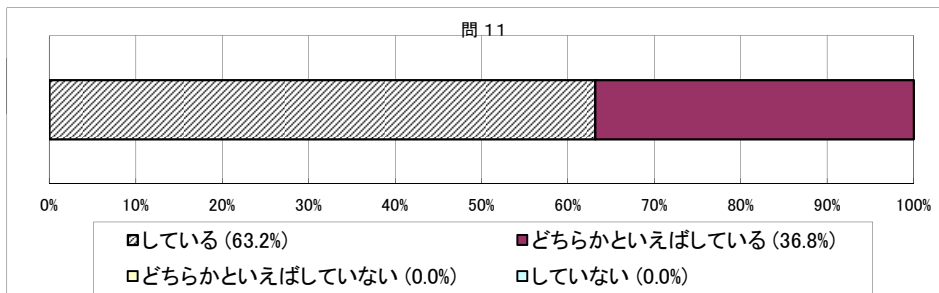
有効回答数
133

問10 介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか？
(2.2点)



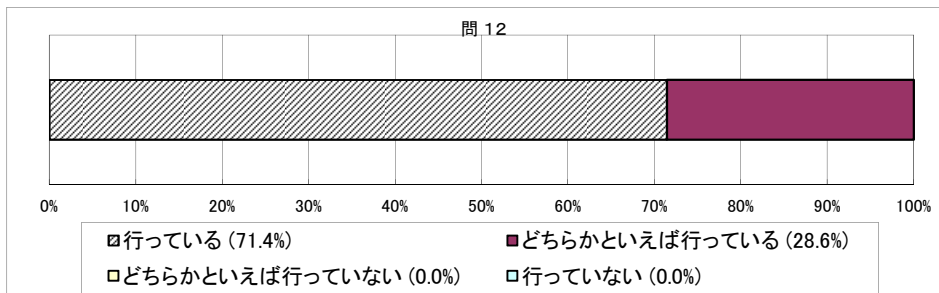
有効回答数
133

問11 職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか？
(2.6点)



有効回答数
133

問12 訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか？
(2.7点)



有効回答数
133

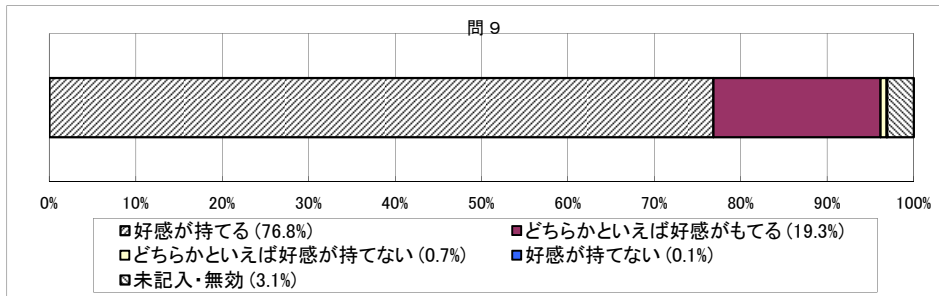
* (○.○点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

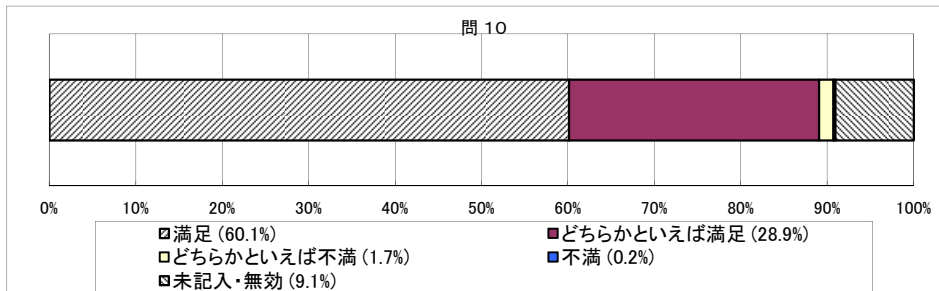
[ユーザー(利用者)評価]

問9 職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか？
(2.8点)



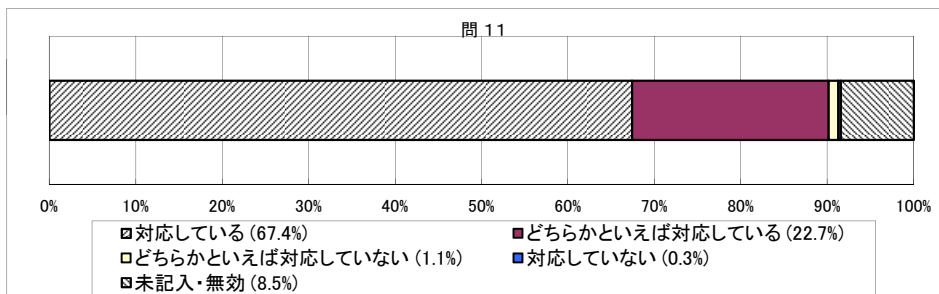
有効回答数
2795

問10 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか？
(2.6点)



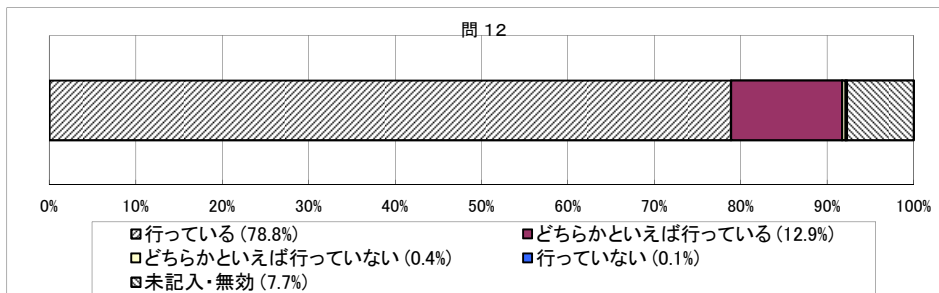
有効回答数
2622

問11 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか？
(2.7点)



有効回答数
2640

問12 決められたサービス内容は、時間内に行われていますか？
(2.8点)

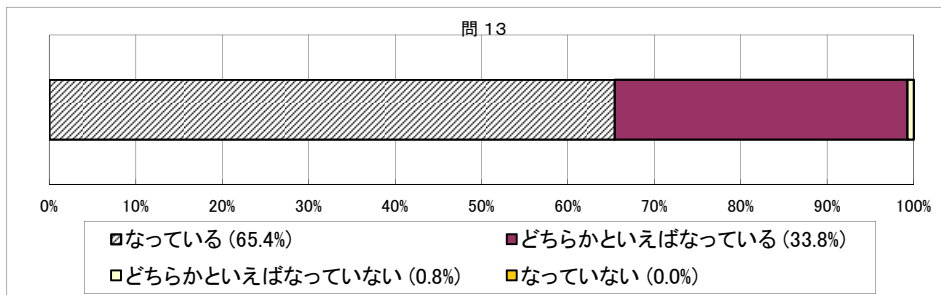


有効回答数
2661

* (○. ○点) : 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

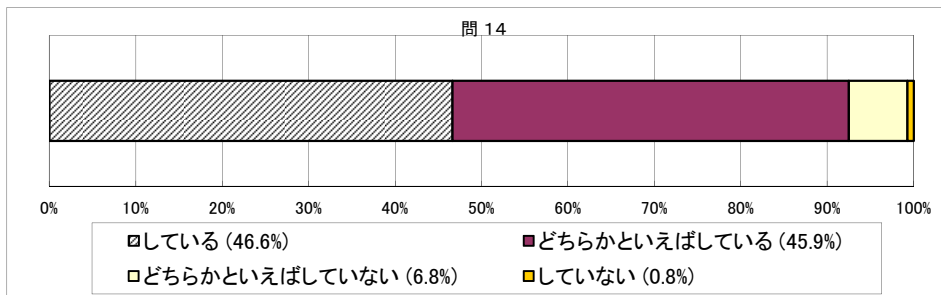
[事業者自己評価]

問13 職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか？
(2.6点)



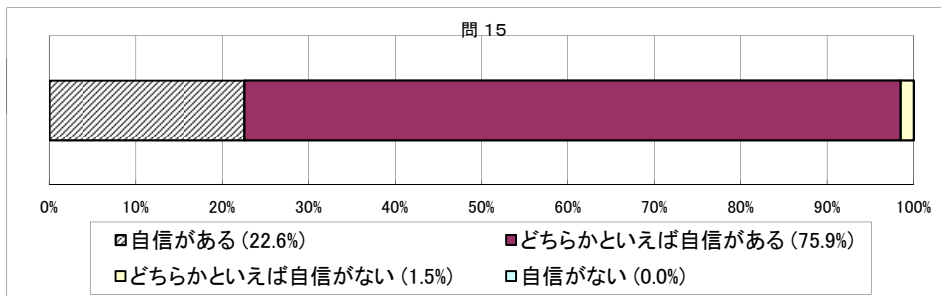
有効回答数
133

問14 サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか？ (2.4点)



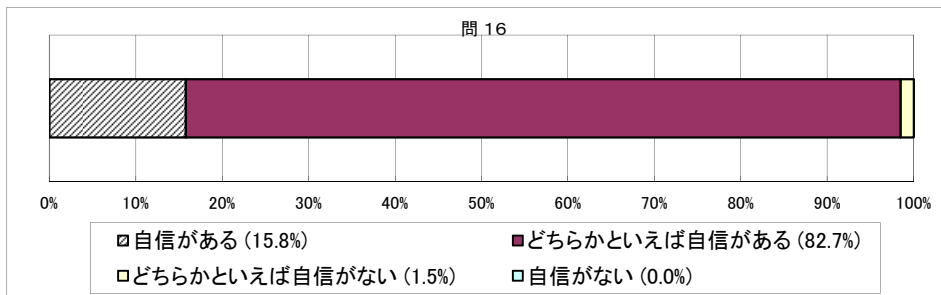
有効回答数
133

問15 サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか？ (2.2点)



有効回答数
133

問16 利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか？
(2.1点)



有効回答数
133

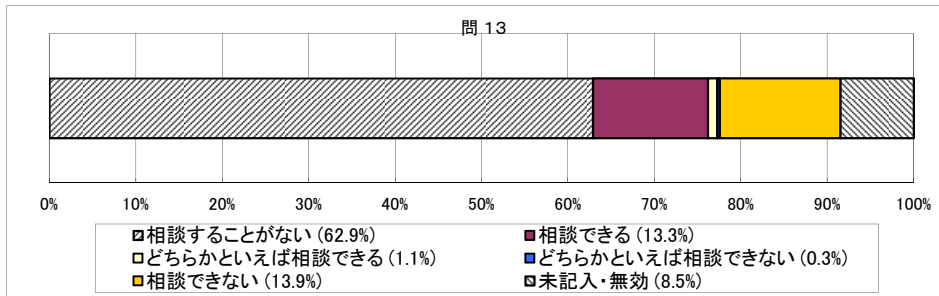
* (○. ○点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分にしている等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

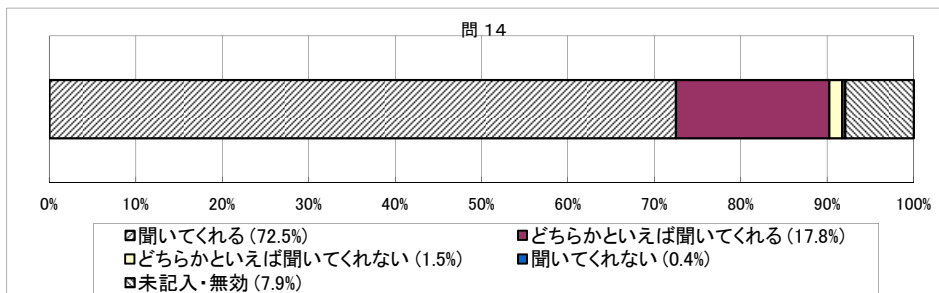
問13 職員に、気軽に相談できますか？
(2.8点)



有効回答数

2639

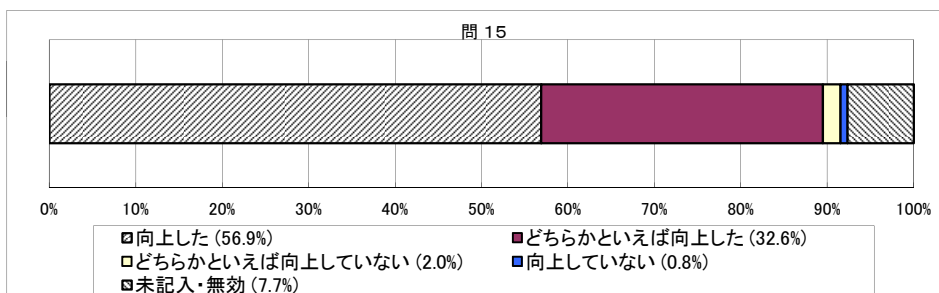
問14 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
(2.8点)



有効回答数

2656

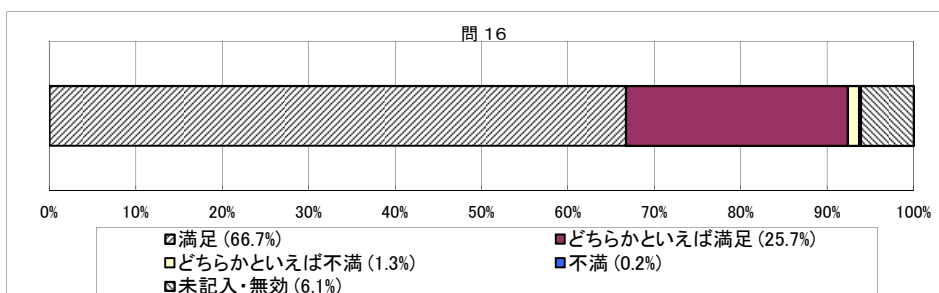
問15 当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか？
(2.6点)



有効回答数

2663

問16 当事業所のサービス全般について、満足していますか？
(2.7点)



有効回答数

2708

* (○. ○点) : 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

問 1～16 総括(事業者と利用者の意識の差)

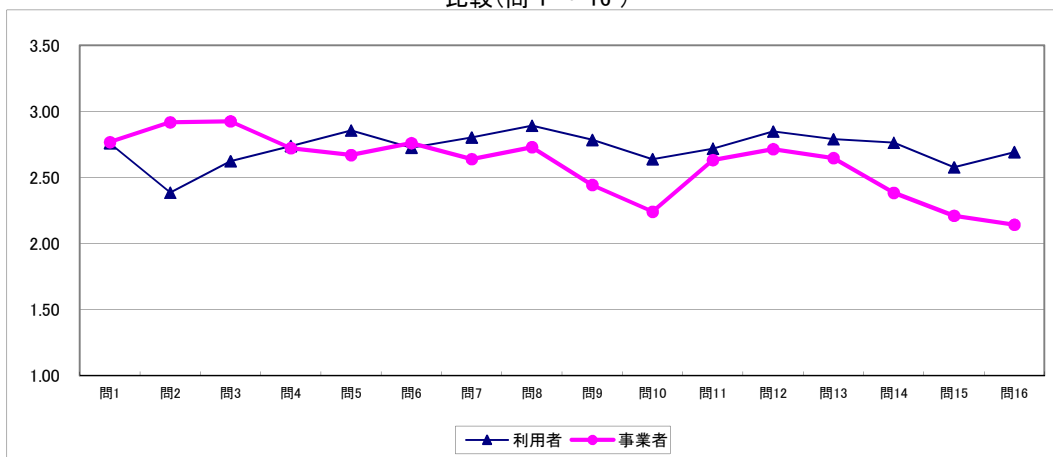
[事業者自己評価]

| 事業者評価 | 点数 |
|---------------|----|
| 十分自信がある | 3点 |
| どちらかといえば自信がある | 2点 |
| どちらかといえば自信がない | 1点 |
| まったく自信がない | 0点 |
| 未記入 | 0点 |

※ 参加事業者全体平均合計点数:41.5点
(1設問あたり平均点数:2.6点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問1～16)



●点数が高い項目

【問 3】 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか？ (2.9点)

【問 2】 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか？ (2.9点)

【問 1】 契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか？ (2.8点)

●点数が低い項目

【問16】 利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか？ (2.1点)

【問15】 サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか？ (2.2点)

【問10】 介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか？ (2.2点)

<訪問介護>

問 1～16 総括(事業者と利用者の意識の差)

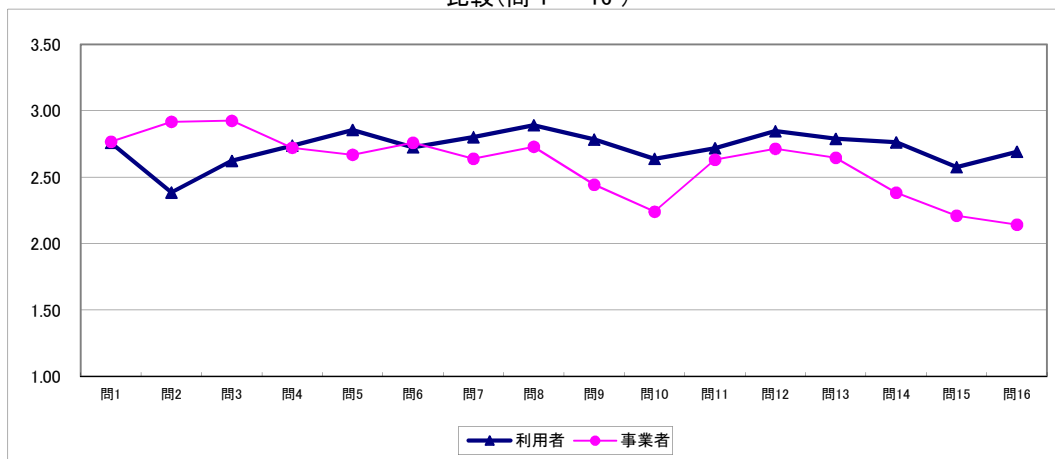
[ユーザー(利用者)評価]

| 利用者評価 | 点数 |
|------------|----|
| 十分満足 | 3点 |
| どちらかといえば満足 | 2点 |
| どちらかといえば不満 | 1点 |
| まったく不満 | 0点 |
| 未記入 | 0点 |

※ 参加ユーザー全体平均合計点数:43.6点
(1設問あたり平均点数:2.7点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問 1 ~ 16)



●点数が高い項目

【問 8】 職員は、約束の時間通りに来ますか？
(2.9点)

【問 5】 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
(2.9点)

【問 12】 決められたサービス内容は、時間内に行われていますか？
(2.8点)

●点数が低い項目

【問 2】 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか？ (2.4点)

【問 15】 当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか？
(2.6点)

【問 3】 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか？ (2.6点)