

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.3	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	10.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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。ケアマネジャーの変更や他事業所への変更の説明につきましては、これまで以上にお客様やご家族様に充分ご理解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もますますのサービス向上を目指し、ケアマネジャーが皆様の生活向上にお役立てできるよう、職員一同、より一層お客様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。

	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		13.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.0	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.1	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.0	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.1	11
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.1	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.8	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		3.3	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.6	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.8	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.0	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	1	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	1	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.2	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	1	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	23.8 %	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。

介護保険サービスや重要事項について、わかりやすい説明を心がけています。しかしサービス利用開始時は説明事項が多くどこまで理解して頂けたか自信がありません。今回のユーザー評価では概ね高い評価を頂けたので更にわかりやすい説明を目指していきます。サービス担当者会議が在宅生活を送るために役立っているかという項目では、他の質問項目に比べ低い点数でした。会議開催前に利用者様の状況や希望をアセスメントし、ケアプランに位置づけています。今後は会議参加者が話しやすい雰囲気作りや、希望に添ったケアプランをわかりやすい言葉で作るなどに努めていきます。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	2.4	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		9.4	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.7	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.5	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	6.3	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.4	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.7	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		4.7	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.1	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.7	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.1	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.3	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100055	居宅介護支援事業所たんぼぼ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.3	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.3	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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意見を頂きありがとうございます。今回は契約書や重要事項や、いつでもケアマネジャーが変更できる等の説明、言葉使いや態度への好感度、気軽に相談ができて専門家としての助言内容に関しては概ねの評価を頂きました。しかし、介護保険外サービスの事や担当者会議の有効性、実際の生活の質の向上度に関しては高い評価を頂くことはできませんでしたので今後はご利用者、ご家族様の生活の質が向上して「たんぼぼのケアマネジャーで良かった」と言っていただけるように事業所一丸となって取りくんでまいります。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.9	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.8	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.8	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		3.9	11
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.9	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.9	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	■	3.9	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.9	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してくれること		3.9	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.8	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	5.9	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.9	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	70.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、全体平均より高い評価をいただき感謝申し上げます。毎月お渡しするサービス利用票、別表をよりわかりやすく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て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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.8	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.3	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.4	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.9	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.9	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	5.1	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.3	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.3	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.3	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.8	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.8	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	3.0	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.9	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	28.0 %	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。

アンケートにご協力頂き貴重なご意見をありがとうございました。日々、ご利用者様やご家族様と接する時に安心して何んでも相談してもらえ、少しでも生活が良くなるよう努めていきます。担当者会議はそれぞれのサービスの専門的な意見をみんなで聞き、協力して介護できるよう役立てていきます。困難な時も順調な時もお話を伺いケアプランに反映していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	14.6	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.9	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.9	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.8	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	15.5	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.0	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		5.8	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.9	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		8.7	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.9	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.7	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.8	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.9	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.7	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	1	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

利用者様へ説明する際、利用者様の立場に立ち言葉遣いに気を付けます。
保険外サービスについて情報提供できるよう書類を整えたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.9	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	1.8	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	■	4.5	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.0	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してくれること		7.1	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	0.9	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	10
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	■	6.3	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.3	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.1	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	12.5	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.0	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.6	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		17.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100667	らいふさぽーと「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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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。

ご利用者様・ご家族様には日頃よりお世話になり、今回もアンケートにご協力頂き感謝致します。皆様がケアマネジャーに求めている内容を真摯に受け取め、制度のことは勿論、保険外サービスや地域情報等の充実を図り、ご利用者様の安心へと繋げられるよう邁進していきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.8	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	1.5	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.7	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.2	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.8	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.6	8
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.1	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.5	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	4.6	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.2	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.6	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	4.6	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.8	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		3.1	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	36.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

御利用者様、御家族様から「契約書の説明がわかりやすく、サービス選択の自由があることがわかった」と、評価を頂いています。利用者様の権利が守られているという安心感がある為、ケアマネジャーに対して気軽に相談をして頂いていると思います。また、通所系サービス、福祉用具貸与の開始前に、お試し利用をお薦めしています。体験して納得されてこそ、在宅生活を支えるサービス利用に繋がると思っています。これからの課題は、サービス担当者会議で、利用者様、御家族様の声をいかに引き出すか、ということだと思います。地域の知人、民生委員、配食サービスなど、介護保険外の協力者に参加を呼び掛けることが、改善点になると思っています。

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。

	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	■	13.9	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.0	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.9	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.9	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.9	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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		2.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	8
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.0	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		4.0	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してくれること		5.0	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.9	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.9	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.0	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.9	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	46.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回のアンケートにご協力して頂きありがとうございました。日頃からご本人・ご家族様よりお話を聞かせ頂き、支援をして参りましたが今後もさらに皆様のご意向をお聞かせ頂きながら介護保険制度の中で対応できない部分については、丁寧にわかりやすくご説明ができるように努力して参ります。これからも介護保険外で対応できる社会資源を活用しながら地域や医療との連携を密に取りながら、安心して生活を送って頂けるお手伝いをしていきたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.6	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.9	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	2.6	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		14.3	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.2	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		6.5	6
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		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	■	9.1	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.2	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.5	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.8	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.9	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.7	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.5	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

貴重な御意見・評価をいただきありがとうございます。皆様よりいただいた御意見を元に、さらなるサービス向上・改善に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.7	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.2	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.2	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.2	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.7	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.6	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.2	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		0.0	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.6	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してくれること		9.2	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.2	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.7	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.2	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	1	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	1	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	38.0 %	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。

全体的に高い評価を頂いており感謝しております。個々の意見の中にも当ケアマネジャーに対しての感謝の言葉があり、より一層サービスの質向上に努める次第です。今回の評価結果からの改善点として担当者会議の開催が本人・家族にとって生活の向上に継がるような場に持っていくことをあげました。「ヘルパー変更の際の引き継ぎを密に」という意見もあり、各サービス事業者との連携を強化し、担当者会議の場が有意義なものになるように努力していきたいと思っております。またサービス事業者だけでなく医療や地域、インフォーマルとの情報共有・連携をはかり本人・家族を継続的、包括的に支援していけたらと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5.9	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.1	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		3.4	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.2	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		10.9	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101582	ニチイケアセンター今池南

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.6	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	36.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.0	7
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	12.0	3
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.0	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.0	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	10.0	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		6.0	7
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.0	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.0	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		0.0	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		0.0	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		16.0	1
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.0	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.0	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.0	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.1	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果から、ご利用者様・ご利用者の家族様との契約の際、細部に渡る説明不足がある。とのご指摘を頂きました。結果に基づく改善方策として、今後は今まで以上に適切な説明とコミュニケーションを大切にしながら話しやすい環境を作り、ご要望を傾聴し状況に対応した専門的アドバイスを心がけていきます。介護保険システムやサービス内容のみでなく、介護保険以外のサービス等についても判りやすい説明と提案をしていきます。各関係機関等との連携・情報の共有を密にして、御利用者様の希望される生活に近づけるよう、支援させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.8	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.9	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.8	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.8	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.8	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.0	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.0	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.0	12
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.0	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	■	5.9	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.8	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.8	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	3.9	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のアンケートご記入が、別居の家族の方が20%を越えました。ご本人様・同居のご家族様には訪問の際に、お目にかかる機会があり介護サービスについてご説明させていただく機会がありますので、情報提供をさせていただいております。別居の家族の方にも、制度内・外サービスについてお客様がご希望される生活に少しでも近づくことが出来る様に、毎朝の朝礼で事業所内で「情報の共有化」を行います。お客様に分かりやすく情報提供出来るように、パンフレットの整備を心がけ、利用される方に感想を伺うなど生きた情報をタイムリーにお届け出来るように努めて参ります。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.0	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	■	4.3	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.3	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		12.0	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.3	8
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.9	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.3	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	4.3	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.4	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.8	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		10.3	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.7	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	300.0 %	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。

介護サービス利用にあたって、よりわかりやすい説明をすることを心がけてまいりました。結果としておおむね満足していただけたと感謝しております。貴重なご意見の中にケアマネジャーや居宅介護支援事業所の変更ができること、本来のサービス担当者会議のあり方が問われていること等、生活の質の向上につながる支援となるよう改善する必要性を受けとめました。ご利用者、ご家族の方々が安心感と信頼感を持って、希望する生活を支援するという基本を念頭に事業所全体で研鑽を重ねてまいる所存です。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.7	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		4.6	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.3	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.2	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		6.4	7
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.9	15
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	3.7	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		2.8	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	5.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.0	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	49.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果を分析しましたところ、当事業所のご利用者の評価は、すべての項目で全体平均を上回っていることを確認することができました。ただし、自己評価とご利用者の評価では、5項目においてご利用者の評価が下回っておりました。ご利用者の方がケアマネジャーに望まれていることをこの5項目と自由記載欄から分析致しますと、まずはじっくりと話を聞いてくれること、そして、介護の専門家として適切な説明や助言をし、安心感・信頼感が持てる対応をしてくれることに尽きると感じます。今後も、この点を十分に心に留め、引き続き、ご利用者の生活の安定・向上の実現を目指し、その人その人の個別の事情に合わせた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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.2	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.0	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		2.5	14
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.7	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	4.2	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.2	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		4.2	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.0	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		3.3	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.0	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		10.0	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.3	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。利用者様が今まで暮らしてきた自宅で、できるかぎり自立した生活を続けることができるように、介護保険サービスや介護保険以外のサービスを利用できるように支援していきたいと思っております。ご利用者様・ご家族様に満足していただけるようにスタッフ一同努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.1	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.9	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		1.9	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		12.1	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	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		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.9	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		8.4	4
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.7	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●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すぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.4	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.6	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

利用者様にパンフレットや資料を渡すなど、介護保険や介護サービスに関する情報をこまめに提供していきます。専門職として、制度や介護サービス等について正しく理解し、利用者様やご家族に対して適切な説明が行えるようにしていきます。

ご本人やご家族からのお話をよく傾聴し、ニーズに即したサービス事業所を紹介したり、ご本人やご家族に納得してもらえるようなわかりやすく丁寧な説明が行え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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.5	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.3	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.9	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	■	7.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.7	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.6	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.7	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.7	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.6	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.7	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.2	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.9	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		17.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200749	ニチイケアセンター芳野

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.4	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	1	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	1	2.4	2.5	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	1	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	30.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザーにとってケアマネージャーを精神的な支えとして、求められているのが解る。ケアマネージャーとして今後の課題として取りこんでいきたいと思う。また制度などに対して説明不足のない様心がけていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.3	7
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.7	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	■	13.8	1
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.5	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	13
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		3.7	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.4	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		8.3	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.3	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.3	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	4
ソ ○ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のアンケート結果では、専門職のケアマネジャーとして、在宅生活維持、向上のために関わらせて頂いていること、ケアマネジャーを含め支援者等は、ご本人を中心に「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。今後も、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、「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。また、利用者様の人生の最終章に寄り添い、尊厳ある生活を送っていただけるよう、『いい人生だった』と利用者様、ご家族様が感じられるサービス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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.6	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.4	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.4	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.4	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.3	10
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.1	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.6	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.8	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		3.4	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.5	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	8.5	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.6	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、全体に昨年より良い回答を頂きました。特に問9の言葉づかい・態度等に好感もてるかの項目ではパーフェクトの回答を頂きました。ケアマネ一同とても嬉しく思うとともにお客様にパワーを貰った気がいたします。意識の差ではお客様と自己評価のずれた項目「丁寧な受け答えとわかりやすい説明してくれること」「精神的な支えになってくれること」に心がけながらお客様に接していきたいと思っております。それとともにお客様の希望される生活に近づけるよう、介護支援専門員一人一人が研修を通じスキルアップを図り、的確な情報を得、よりよいサービスが提供できるよう努力して参りたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.0	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.9	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.7	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		9.3	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.4	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.6	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	12
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.5	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.8	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.6	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		13.0	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300101	医療法人あちは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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	3.0	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	3.0	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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数を表します。
利用者の参加率	58.3 %	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	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	85.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果を参考にし、新たな研修を増やし、スタッフ一同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。

	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		22.2	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.7	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		7.4	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		3.7	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.1	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.0	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.4	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	■	3.7	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.4	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.4	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.1	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		0.0	13
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.7	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		11.1	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	16.3 %	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。

利用している介護サービスの費用の面については、家族は負担を感じているのがわかった。その他、不満や苦情があった際は、じっくりと話を聞き事業所任せにはせず、納得いくまで話し合う必要があると思った。長期間にわたって介護保険を利用している方は、慣れ合いになりやすいので気を付けて訪問していきたい。今後もサービス等にかかる料金の詳しいわかりやすい説明を心がけると共に利用者様のよき相談役、アドバイザーになれ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。

	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		5.8	8
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.7	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.0	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		5.8	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	4.2	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	10.0	2
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.3	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.8	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	9.2	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.0	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300333	ニチイケアセンター黒川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.2	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	21.3 %	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。

新しく契約を結ぶ御利用者様には、重要事項説明書や契約書の内容について時間をかけて説明して行く。又、利用者様の様子をモニタリングや他事業種からの報告により把握し、変化を見逃さないようにし、適確な対応を検討して行く。言葉遣いや、服装の身だしなみや清潔感を心がけ信頼感を築いて行けるようにする。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.0	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.4	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	■	5.5	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		13.2	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してくれること		7.7	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.4	9
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.2	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.2	12
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	■	2.2	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.1	15
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.4	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.0	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.5	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

ご利用者様の人数が増えて対応が不十分ではないと感じることがあります。ご利用者様やご家族様本意の生活が出来るようにまた、より密な情報を提供できるよう心がけ在宅生活が満足できるよう支援してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.1	7
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.1	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.1	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	13
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.9	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		4.9	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.3	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.8	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.1	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	4
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	32.3 %	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。

居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思ふものの5つの選択では、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感がもてること、希望している生活を支援してくれること、精神的な支えになってくれることなどが大切であるという結果を受けて、改めて利用者一人一人へ誠実な対応を心がけていかなければいけないという思いを強くいたしました。またユーザーからのご意見・感想では、居宅介護におけるサービス情報についてまだ少ないような感じがしますとのことご意見を頂きました。今後はサービス情報の収集や分かりやすい説明とともに利用者やご家族の皆さんが満足して頂けるような情報提供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ふものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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	■	4.3	10
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.1	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10.1	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	6.5	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.2	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		1.4	14
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	4.3	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.3	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		8.0	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		13.0	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		11.6	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.1	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

問7. につきまして、「これからの生活をどの様にしていきたいと思っているのか？」を検討するにあたって必ず、サービス事業者と共に話し合いをしてきました。緊張されると、ご自分の思いが伝えられなくなるのではとの配慮から、敢えて”サービス担当者会”という言葉を使わずに済ませたこともあります。問8は、問10でよい評価を得ましたので、特に問題はないと思います。問14では、契約時やサービス計画の内容を詳しくお伝えしていきます。介護保険に関する申請代行は勿論対応していきます。今後は、話しやすい雰囲気作りに心がけ、生き生きとした顔がみられるようにしていきます。気づかせていただき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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		5.6	8
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.7	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		7.5	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.3	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.7	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.4	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	6.5	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.7	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		8.4	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	15.0	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.7	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.7	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.6	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

全体的に利用者様、家族様のアンケートで、前以上に良い評価を頂き、全スタッフ、ありがたく思っています。「介護に対しての不明点など、わからないことを気軽に相談できるので不安を持たずに生活ができる」との感想を頂き大変嬉しく思います。今後もそれを励みに利用者様と寄り添い、自分らしく生きて頂けるように、全スタッフで支援を行なっていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	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 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10.0	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.5	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.5	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.0	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	■	5.0	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.3	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.8	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.5	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.5	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

事業者と利用者様の意識の差（重要度）について求めておられる内容で順位に差がみられました。
利用者様の順位の高い項目に対して意識し、ご希望に添える支援サービスを提供でき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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.9	7
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.2	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		5.5	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		11.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	12.4	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	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		0.7	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	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	■	6.9	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.1	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		9.7	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.3	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	9.7	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.1	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		2.8	13

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302545	おひさ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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	*	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	1	2.7	*	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	*	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	*	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	*	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	*	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	*	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	*	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	*	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	*	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	*	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	*	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	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	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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		*	*
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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してくれること		*	*
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		*	*
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		*	*
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	*	*
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	*	*

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.5	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	1.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.6	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.3	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.1	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.2	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	有り

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.8 %	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	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結果を見て、お客様からの評価が自社自己評価よりも低い項目について、ケアマネジャー全員で見直し、今以上にお客様にわかりやすい言葉で定期的に何度も説明するよう心がけたいと思います。

特に昨年度と同じ項目の「居宅支援事業所が変更できること」「サービス事業所の変更ができること」については、今年度、お客様への周知に努めたつもりだったのですが、結果として十分に伝えられていなかったことは大きな反省材料となりました。ケアマネジャー会議において、介護保険更新時期やサービス担当者会議開催時にお客様に情報を提供していくことにし、改善に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.8	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	8.2	4
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.5	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.8	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.5	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	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		4.1	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.8	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		0.0	15
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	13.7	2
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.8	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		9.6	3
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400026	名古屋市北西ケアマネジメントセンター

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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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

実施の有無	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
		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	14.9 %	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。

今回の結果では、サービス全搬について満足していること、ケアマネジャーが関わることでご本人や介護者の生活が向上したことについて高い評価をいただきました。

ご意見として、介護保険サービス以外の様々な情報を教えて欲しいという要望がありました。保険外サービスについての研修を行ない的確な情報が提供できる様に資質向上を図っていきます。将来の生活についての見通し施設入所をした場合の費用等についてもっと教えて欲しいという具体的な要望もありました。常に、現在の生活についてだけでなく将来も希望する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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.3	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.9	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		9.4	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.7	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.5	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.8	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		6.6	6
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		3.8	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.6	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してくれること		8.5	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		3.8	11
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.6	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.7	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.3	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護保険の対象とならないサービスを含めた、介護サービスをわかりやすく説明していくように心がけます。ご本人の生活の質の向上とご家族の介護負担の軽減がはかれるように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.4	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.7	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	■	4.5	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.3	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.8	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.4	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.7	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してくれること		9.8	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.0	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	9.8	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.7	2
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		10.7	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を拝見すると、介護保険外サービスについての説明が問われています。また、サービス優先度の意識の差においても、サービス費用についての関心が高い事が分かり、この部分において今後多様なサービスの提供と費用負担の関係をわかりやすく説明していくように心がけます。また、担当者会議では、家人の満足度と本人の満足度においても差が生じていることから、よりよい担当者会議のアプローチを工夫し、丁寧に何うよう心がけてまいります。ご本人様、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今後も誠意をもって的確なニーズ把握、サービス計画に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.8	7
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.9	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.9	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	12.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.7	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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		3.9	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		4.9	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.9	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.9	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.7	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.7	4
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	16.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様に安心した生活を送っていただけるための質の高いサービス提供ができるよう、また介護保険内外に関わらず、幅広く役立つ情報提供ができるよう、ケアマネジャーの資質向上と業務改善に努めてまいります。今後も地域に密着した支援が行なえるよう、保険、医療、福祉の各サービスと連携を図り、ご利用者様やご家族様が希望する生活に近づけるように努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.8	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.5	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.0	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	4.8	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.6	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.6	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.0	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		2.4	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.8	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.8	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.0	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.0	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		8.3	4
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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「事業者と利用者の意識の差」（重要度）において、初めて利用者様とほぼ同じ項目を選ぶ結果となりました。この事は大変うれしく、これからの自信にもなります。問題点としては、サービス担当者会議について、役立っていると感じていない方がいる事です。今後は、サービス担当者会議により安心して生活をしていただけるための有意義な会議となるよう、研修への参加、会議内容についての検討をし、実のある会議に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.4	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.2	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.8	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	11.0	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	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		11.0	3
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.7	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		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		4.2	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.6	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	11.0	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		2.5	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	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。

ユーザー評価の結果、ありがとうございました。とても貴重な御意見を頂き、感謝すると共に、利用者様や家族の方に、ケアマネジャーが関わる事で、安心して生活の向上に繋がる様、介護支援専門員の質の向上に専心し、丁寧かつわかりやすい対応、説明を職員一同努力していく所存です。また、今年度は、介護報酬改定もありますので、各サービスの報酬見直し、新サービス等、利用者様に御理解頂ける様努力致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.1	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.0	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.1	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.1	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.1	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.0	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.0	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.0	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと	■	5.1	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		9.1	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		13.1	1
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.1	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	11.1	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.1	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	3.0	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	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。

ユーザー評価点数は平均点よりよいが、回収率が低いので、次回より利用者さんへの確認をしようと思います。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.8	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.4	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	■	11.8	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	13.2	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.8	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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	■	2.9	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.5	14
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		5.9	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.4	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		8.8	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.8	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.4	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.9	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		7.4	7

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	3.0	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	3.0	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	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の結果で、利用者様への介護保険以外の様々なサービスについての説明や、利用者およびご家族の方の満足度に関してまだまだ改善の余地があることを実感させられました。つきましては、更なるサービスの向上、情報収集や利用者様への情報提供、意見交換を密にし、ニーズに合ったサービスを提供し、よりよい生活がおくることのできるような一助になるよう日々精進していきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	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		10.0	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	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	■	0.0	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		5.0	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.0	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	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	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		10.0	2
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	■	10.0	2
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.0	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10.0	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		20.0	1
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.0	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		0.0	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	21.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー様よりケアマネジャーの人柄や親しみやすさの評価をして頂き、嬉しく感謝しております。契約や重要事項の説明は丁寧に行うように努めておりますが、十分ではないと認識しました。介護報酬改定の説明も含め、改めて説明をしていく努力をして参りたいと思っております。あらゆる資源の引き出しの知識を更に深めて、ご利用者様の思いの実現や満足して頂けるように心がけて参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.6	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.5	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.3	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.1	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	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	■	3.6	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	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		1.8	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.5	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.3	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.3	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.4	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.4	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		17.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402006	株式会社福祉の里 名古屋西ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	60.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

サービスの提案にあたっては、介護保険以外のサービスも含め、情報収集し幅広いサービスから選択していただけるよう、わかりやすく説明していきます。初めてのユーザー評価でした。来年には評価が上がるよう努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.4	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.3	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.3	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	12.9	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	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		4.3	9
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	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		1.4	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.7	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.3	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.4	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	2.9	13
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.1	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		14.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

一般的に平均より高い評価を頂き感謝しています。今回は介護保険外のサービスについても今以上にわかりやすく説明ができるよう、地域サービスの情報提供を積極的に行いたいと思いました。利用者様、御家族様が住みなれた家で安心して暮して頂ける生活を目指し、今後もスタッフ一同一層のサービス向上に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	12.7	1
	6.0	8
	5.2	9
	11.2	3
■	7.5	5
	1.5	15
■	3.0	12
	3.0	12
■	5.2	9
	2.2	14
	7.5	5
	7.5	5
	5.2	9
	9.7	4
■	12.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.4	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

契約書や重要事項の説明については最高の評価をいただきました。また、どの事業所のサービスを使ってもよいことや在宅生活を続けていくことができるケアプランになっていること、相談支援などの項目でも高い評価をいただきました。

一方で、評価がやや低かった介護保険外サービスの説明については、ご理解いただけるよう時間をかけて説明していきます。サービス担当者会議も開催の意義が伝わるよう、本人様ご家族様に事前の説明を丁寧に行います。引き続き高い評価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	■	8.5	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.2	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		4.2	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.9	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.6	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること	■	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		5.6	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.0	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	■	5.6	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.8	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.0	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.3	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.5	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.8	13
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	1.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	17.1 %	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。

今回のユーザー様の評価と当事業所の評価との相違点は、「いつでも他のケ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「介護保険の対象にならないサービス」のわかりやすい説明、についてでした。様々な事業所やサービスの情報収集に努め、わかりやすく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を図ります。その他、「契約書や重要事項の説明」や「ケアマネジャーの言葉づかいや態度」「気軽に相談できる」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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.3	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	■	6.8	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	6.8	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		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	■	5.9	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.9	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.6	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	■	7.6	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価結果から「介護保険の対象にならないサービスの判りやすい説明」がやや不足している事がわかりました。住み慣れたご自宅で安心して生活できるように、介護保険以外の制度や社会資源についても知識を得て、利用者や家族に判り易い言葉で繰り返し説明するよう努力していきます。

事業者・ユーザーとも居宅介護支援を提供する上で一番重要な事は「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること」という結果となっています。今後も、介護支援専門員として知識・技能・倫理性の向上によりいっそう努め、利用者の自立した日常生活が営め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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.5	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.7	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.5	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	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		5.0	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		5.0	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.2	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.0	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.5	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.2	3
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500189	鵜飼病院居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	37.5 %	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。

不満や苦情に対する対応の項目で非該当・未記入が合わせて7名いらっしゃいました。苦情や不満がないのではなく、言い辛い・言えない雰囲気をケアマネジャーが作り出しているのかも知れません。今後はモニタリング技術やコミュニケーション能力の向上に更に努め、声なき声も聴くことができるよう研鑽していきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	2.5	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.8	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		3.4	13
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.3	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.1	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		5.1	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		6.8	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.7	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.8	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してくれること		8.5	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.6	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.6	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.8	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		11.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今年度は「介護保険改正」に伴い、ご利用者への分かりやすい説明に努めてまいります。
また、じっくりとご利用者のお話をお聞きし、一緒に“望まれている生活”に近づけるお手伝いをさせていただきます。
『やさしさを私たちは強みにしたい』との思いで地域に根ざした事業所であり続けたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.6	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		5.5	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.0	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してくれること	■	7.3	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	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		2.7	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		6.4	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.7	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.3	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.9	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.3	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	18.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見いただきありがとうございます。ユーザー評価の結果、ご本人様ご家族様にとり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は、支援の中で不足のないように取り組んできましたが、まだまだ努力が足りなかったと思います。今回の結果を真摯に受け止めて、今後ご本人様ご家族様に満足していただき、より充実した在宅生活を送ることができるよう一生懸命取り組んでまいります。また今回良い評価をいただいた点を励みに引き続き努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.4	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	6.6	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5.0	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		7.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.4	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	3
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		7.4	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.1	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.6	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.6	1
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.3	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.1	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	96.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様・御家族様から、「居宅介護支援サービス」を利用する上で大切と思うこととして、介護保険以外のサービス・地域の情報・成年後見制度など法的な事を助言して欲しい。また御家族より本人の本音を引き出して教えて欲しいなどのご意見をいただきました。ご要望に答えられるよう努力していきます。そしてケアマネジャーが関わることで生活がもっと向上し、さらに安心信頼していただけるように頑張りますので、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.1	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.9	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.2	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.8	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.1	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		0.9	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.5	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.8	13
ケ ○個人情報絶対外にもらさないこと ●個人情報絶対外にもらさないこと		5.3	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	■	7.1	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		8.0	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.8	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.8	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.1	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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の結果を受けて、利用者より高い評価をいただいた部分と、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不足していた事等の評価もいただきました。自社の足りない部分については真摯に受け止め、より一層の情報収集、ケアマネジャー間で情報を共有し、適切に情報提供できるように、又今後も利用者様、ご家族様が安心して生活できることを考え、より良い居宅介護支援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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.6	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.4	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		6.4	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.2	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	6.4	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.8	9
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.8	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.2	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		7.2	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.0	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		11.2	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.2	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		4.0	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.2	13
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	1.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.6	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.7	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.6	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.6	10
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.1	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.2	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	4
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		6.9	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.6	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.9	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	8.3	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.9	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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。

全体的に好評価をいただき、日頃の私共の仕事に対し理解を示して下さった事に感謝しております、問7のサービス担当者会議については、私共も日頃よりどの様にしたらご本人、ご家族の為充実した内容になるか悩む所ではありますが、ほんの小さな事でも見逃さず議題にし、サービスの改善につなげられる話し易い場にしていける様工夫したいと思います。問8の不満や苦情の申し出に非該当として、申し出た事がないという解答に対し訪問時の接し方などもう一度見直し、いい事も悪い事も気軽に話していただける雰囲気を作れる様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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	0.8	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.9	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.0	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してくれること		7.6	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.4	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.2	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		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	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.9	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してくれること		9.2	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.2	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	8.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501336	名古屋市総合リハビリテーション事業団 西部リハビリテーション事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.5	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.5	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.3	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.2	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.3	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回、ご利用者様から大変高い評価をいただきました。介護保険外のサービスについて説明不足の点があり今後の課題とさせていただきます。今後も尚一層努力し、ご利用者様が安心して在宅生活が送れますよう、信頼される事業所を目指していきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	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		5.4	10
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	8.1	2
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.1	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.1	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.1	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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		8.1	2
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.8	1
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.4	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.4	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		8.1	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.4	10
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.1	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.7	14
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.1	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

前回に比べ、厳しい評価結果となっている事を真摯に受けとめている。特に、ケアマネへの相談し易さや適切な助言を受けられているか否かについて満足されておらず、結果居宅介護支援サービス全般について満足されていない方がある事を重く受けとめ、ケアマネの本来あるべき基本姿勢を改めて見直す事となった。多岐にわたる情報を持ち適時提供してこそ、利用者・家族が適切な選択ができる為、情報交換や勉強会の充足を図るようにする。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.2	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.9	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.0	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してくれること	■	7.9	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		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		4.5	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.2	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.6	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.6	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	12.4	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.7	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.6	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	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。

お客様が事業所に対して求めているものを、この評価を通じて真摯に受け止めなければならないと感じました。特に前年度評価と比較して下がっている項目であるケアマネジャーや居宅介護支援事業所がいつでも変更できる事や、お客様のご要望を的確に捉えて、サービス担当者会議を有効なものにしていく事について、従業員のより一層のスキルアップを図る手立てを講じます。

概ね良好な評価をいただいた専門家としての適切な助言をすることができている点については、引き続きサービス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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.5	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.7	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.7	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.3	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.5	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.8	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	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		4.7	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.8	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	4.7	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.6	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ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		2.8	14
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.3	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.4	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.1	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.5	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.6	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.6	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.3	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	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	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。

昨年評価の低かった項目については評価が上がりうれしく思っています。今年はサービス担当者会議をはじめ、介護支援専門員が直接関わる場面で、医療機関や各事業所との連携の方法を再考し、利用者様やご家族の望む生活により一層近づいたケアマネジメントができるよう努力していきたくと思います。そのために、居宅として「調整力を高める」を来年度の目標に掲げ、研修計画を作成し実行していきたくと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.2	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		5.6	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.2	11
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.6	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.2	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.0	6
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.6	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	8.5	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		8.5	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.9	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.0	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.2	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1 %	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。

日々のケアマネジメントの中でユーザー様より「気持ちに余裕ができた。家族にかかる負担が軽減された。」などの声を多く聴くことができ、大変ありがたく思います。今後ともより一層、ユーザー様に安心して在宅生活が継続していただけるようにケアマネジメント業務を行ってまいります。

また、ユーザー様が大切だと思われる、「精神的な支えになってくれること」や「丁寧にわかりやすく説明してくれること」をいつも念頭に置いて、ユーザー様と接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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.7	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.3	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.8	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.1	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	0.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	10
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		3.6	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.1	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		8.0	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.8	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.7	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.6	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	74.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の回答で居宅介護支援をご利用のご本人よりご家族から高い評価をいただきました。毎月開催しているケアマネジャーのミーティングの中で、サービス担当者会議の進め方を検討し、会議参加のサービス出席者が、ご利用者やご家族の生活を支える有効な支援者だと実感していただけるように、どう進めたら良いかを学んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.7	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.2	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.5	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		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してくれること	■	7.9	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.4	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	4.5	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.7	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		12.4	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.6	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	13.5	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.4	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	40.8 %	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	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。

ご本人様やご家族様のご意見やご希望をしっかりと聞きまして迅速な対応をしていきます。利用者の体調の変化等にも急である事が多い為、臨機応変に柔軟な対応をさせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.3	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.7	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		2.7	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.8	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.0	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.1	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	2.7	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.1	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		11.0	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.5	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	9.6	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	■	12.3	1
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.2	6

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

全体評価より低かった項目について説明不足のところは、わかりやすい説明のしかたを工夫していきたいとします。利用者様からの話を伺い、介護保険の対象とならないサービスも含め適切に提案でき、利用者様と事業者の密な連携を構築することでより望む生活を送っていただけるよう情報収集につとめてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.5	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	■	13.6	1
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.4	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		0.0	14
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.3	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.5	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		9.1	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.1	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	■	4.5	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.4	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	27.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価結果を踏まえ下記の点を改善するよう努めます。
 ・もっと色々なサービス、より良いサービス事業者を紹介できるような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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.3	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.8	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.7	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.7	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		13.2	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.8	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.8	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.7	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.9	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.3	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		1.9	13
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.5	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	1.9	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

ご利用者・ご家族に対して、意識の差を感じました。今回改善すべき点は、介護保険の対象とならないサービスについての説明が十分でなく、わかりやすい説明がされていないとの指摘がありました。今後介護保険外のサービスについて説明を行う場合は、ご利用者・ご家族がわかりやすいように書面にて、説明できるように考えていきたいと思っております。コミュニケーションを大切に、信頼関係を築きながら、希望される生活が実現できるよう、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.4	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.7	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.4	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.5	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.8	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.1	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.8	15
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		5.5	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.7	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.3	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.7	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.1	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.4	14
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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>ユーザー評価に御協力いただきありがとうございました。 今回いただきました貴重な御意見を真摯に受け止め、検討・改善し、御本人様・御家族様の立場に立って考えていける様、一層努力して参りたいと思います。</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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.9	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.1	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.9	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してくれること	■	10.7	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	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		4.1	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.6	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してくれること		4.1	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.7	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.9	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.0	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600799	菜の花指定居宅支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.4	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.8	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		9.6	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.2	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.0	8
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.8	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.0	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		8.4	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.2	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		10.8	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.6	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.3	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	1.9	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今回のユーザー評価にて、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分である事を把握する事が出来ました。ご利用者様のニーズに対して介護保険・保険外サービスともに、どういった支援が可能なのか一緒に考えていきたいです。また、現在は保険外のサービスも様々なものがありますが、情報収集に努めていきたいです。

ご利用者様もご家族様も不安を抱えて生活していらっしゃると思いますが、少しでも不安を取り除き、精神的な支えになる事ができるように真摯に業務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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	14.6	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.4	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	9.8	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.9	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.8	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.7	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.4	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.3	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		2.4	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.3	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.9	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.1	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.3	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.7	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.4	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	3.0	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.9	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

1人暮らしの高齢者が増えていく中で、ケアマネジメントの大変さや重要性を日々実感しています。業務上大変な事も多くありますが、ユーザーの方の感謝の声や意見を聞くことができ嬉しく思います。ユーザーの方の貴重な意見や声を参考に、今後も頑張っていきたいと感じました。費用や書類の事が中心になっていきがちなため、自分自身も気をつけ、接することができるようにしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	19.4	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.3	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.7	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		13.9	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	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	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		0.7	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		0.7	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	■	2.1	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.6	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.6	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.0	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.5	3
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.7	4

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	14.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の調査にご協力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。特に、契約時の書類説明がわかりやすかったという点やケアマネジャーに気軽に相談できるという点については、高評価をいただきました。

これに対し、評価の低かった「居宅介護支援事業所の変更」や「サービス担当者会の貢献度」については、十分な説明や調整を行うことによって改善していきたいと存じます。

今後も安心感・信頼感をもっていただけるケアマネジャー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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.7	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.9	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.8	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.7	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してくれること		11.7	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		2.9	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.0	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.8	6
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		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	■	2.9	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.8	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		8.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.9	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	62	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.0 %	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。

今年度は、例年に比し、アンケートの返信が100名中62名と非常に低かったことを重く受けとめています。皆様の率直なご意見こそが私たちの財産であり、サービス向上への道標であることをご理解頂き、率直にご意見を頂ける信頼関係を築いて参ります。また、「介護保険外サービスの説明があり、理解しているか」という項目に対し、20%もの方から低い評価を頂きました。ご利用者が地域で安心して生活することができるため、介護保険外の社会保障知識や地域サービス情報を積極的に修得することはもちろん、わかり易く説明し、ご理解頂くことで安心感や信頼を提供できるケアマネジャーとなれるよう今後も努力してきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.7	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	■	6.4	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.8	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	8.6	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.2	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.9	11
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報をお互いにもらさないこと		3.2	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.0	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.6	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.8	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.0	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	18.5 %	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。

利用者様に良い評価をいただいた、相談しやすいこと、在宅生活を続けていくことができる支援は更に充実していきます。介護保険の対象にならないサービスの説明を心がけ、サービス費用にも留意し調整していきます。

ケアマネジャーの基礎資格が全員看護師であるという特色を活かし、医療機関との連携に努めます。サービス事業所と連携しながら、サービス担当者会議を有効に開催し、利用者様の生活が良い方向へと変わるよう質の高いケアマネジメントをさせていただくよう努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	2.5	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	■	8.3	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.5	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.3	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		5.0	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	■	6.7	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		5.8	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.0	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.2	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.3	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	3.0	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

アンケートのマークもコメントも全体的に良い評価を頂けたのではないかと思います。特に毎年の課題であった「契約時の説明が長年のご利用により記憶が曖昧になりがちである」点について、昨年全ての方に対して契約内容の再確認を実施致しました。結果が今回の評価に直接繋がったことも良かったと思います。長い方だと介護保険制度開始当初からのおつき合いになります。今後も気を引きしめて、利用者の方の尊厳を大切に、希望の生活が実現出来ますよう専門員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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.2	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	1.8	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.4	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.6	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.7	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.3	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		4.6	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		6.4	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してくれること		4.6	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.5	9
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.1	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	50.0 %	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。

ユーザーの方々が重要と思われる事項の対応として、安心感・信頼感が持てるケアマネジャーであるために、利用者様の細かなニーズに応えられるよう、小さな声にも耳を傾け、精神的な支えとなり、希望される生活をサポートできるよう自己研鑽していきます。緊急を要するサービス変更や追加希望など、迅速に対応できるよう、サービス事業者との連携を強化していきます。また、ニーズや経済的状況に合わせ、費用負担も考慮し、多角的にサービスを導入していけるよう、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.0	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		9.1	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.9	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	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		2.5	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.6	8
ケ ○個人情報絶対外にもらさないこと ●個人情報絶対外にもらさないこと	■	8.3	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.8	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.0	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.3	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	■	8.3	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		4.1	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今回は、自社ユーザーの回収率が83%と過去最低で、今後の課題であると反省しました。しかし、自由記載には例年になく多くのユーザーがコメントを寄せていただきました。中には、自分が良かれと思っていたことが思わぬ誤解を招いていたことが分かり、このユーザー評価を実施して良かったと感謝しています。平成24年度からは、「地域包括ケア」という新しい方向を目指しますが、「リスクマネジメント」「望む暮らしの実現を支援」等基本は同じです。ケアマネ歴13年目に突入する古株ケアマネですので自己流ケアマネジメントを陥らない様、今回評価の低かった「介護保険対象外サービスの説明」にも力を入れ、初心に戻り取り組みます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.3	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.5	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.0	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.3	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	13
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	■	6.3	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.3	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してくれること		7.2	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●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	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.4	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.9	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度はご利用者様及びご家族様より貴重なご意見を頂きありがとうございます。例年のことですが前年度のユーザー評価の結果をスタッフ間で十分に検討し厳粛に受け止め今後もご利用者様にご満足して頂けるようサービスの質の向上に取り組んで参りました。今後もご利用者様・ご家族様の声に耳を傾け主治医をはじめサービス事業者との連携を密にしご利用者様が安心して満足のゆく在宅生活が送れるように援助させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		5.8	8
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.9	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.7	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.8	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	13.5	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.8	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	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		5.8	8
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		1.9	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.7	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.6	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.6	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.9	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	25.0 %	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。

評価結果を踏まえ、高齢者が安心して在宅生活が出来るよう、質の高いサービス向上をめざし、相談・苦情に迅速かつ適切に対応して、利用者家族から信頼を得るよう又介護保険制度の健全運営に事業所全体で努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.7	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	2.5	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.7	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	13.3	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.8	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	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	■	6.7	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		3.3	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.3	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してくれること		4.2	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.0	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.8	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

当事業所の結果から評価が低い項目を見ると、面接技術や人に物を伝える技術が欠けていることが分かりました。説明や会議において、利用者やその家族に理解していただくためには、その方々に応じたコミュニケーション方法を用いて伝えることが必要だと考えます。そのため今後、面接技術を高められるよう、日々、磨いていきたいと思っております。また、ケアマネジャーが関わることで生活の向上を目指すということは、時と場合、又、状況により非常に困難なこともあります。可能な限り今より少しでも穏やかに安心できる時間を過ごしていただけるよう支援して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.5	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.7	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	10.8	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.1	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.1	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		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	■	4.5	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.4	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.4	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.6	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.1	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.6	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.3	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701001	AJU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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	有り

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の調査結果では、ユーザーの皆様方より概ね高い評価を頂いており、私たちの「施設ではなく住み慣れた地域で」という理念やそれに基づく取り組みをご理解いただけていることを実感いたしました。ただ「手続きを簡略化してほしい」という意見もございました。これは行政サイドの努力もさることながら、ケアマネジャーが的確に説明することで解消できる場所もありますので、私たちの説明能力を一層向上させる必要があります。今後も私たちが日頃の研鑽により身につけた医療・福祉・介護等の知識を利用者さんにお伝えすることで、利用者さんがスムーズに自己決定でき、自分らしく当たり前の生活が送れるようお手伝いし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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.0	8
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.8	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		7.2	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.0	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること	■	2.4	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.4	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.4	13
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		3.6	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.0	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.2	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.4	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.4	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.2	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	46.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4月からの改正で、プラン内容の見直しや変更が出てくると思います。今までの信頼関係が、失なわれる事なく、御利用者様、御家族様の生活が、安心できるプラン作製を、今後も続けたいと思っております。
アミカにお願いしてよかったと、言ってもらえる居宅介護支援事業所になる様、今後も努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.5	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.3	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	■	9.8	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.4	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.6	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.4	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	4.3	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.5	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		6.5	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.9	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.6	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	14
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701191	居宅介護支援事業所 いずみ

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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

住みなれた自宅での生活が1日でも長く続く様に支援していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		15.9	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.4	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.6	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		12.4	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること	■	4.4	7
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.5	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.1	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		3.5	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.8	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		15.9	1
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	2.7	12
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.5	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.7	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		11.5	4

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.1	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.2	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	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	90.5 %	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。

ケアマネジャーとしてかかわることで、ご本人やご家族等の生活が向上したというご意見が多く、これまでどおり利用者の皆様のニーズにそうよう対応していきたいと思えます。

薬局と併設しているので、いつでも開いているので来やすいという反面、昼前後・休日前後や冬場の感冒流行期には患者さんと混雑してしまうことがあります。介護での相談をじっくりしたい方にはご迷惑をおかけしてしまうこともあるかもしれません。なるべく事前に連絡をとりあい混雑時間帯をさけたり、ご自宅に出向いてお話を伺うよう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。

	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	■	16.1	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.1	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		5.4	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.7	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してくれること	■	8.6	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.2	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.2	13
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		5.4	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.3	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してくれること		6.5	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●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すぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	8.6	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.5	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.6	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.4	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.2	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	13.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、自己評価よりも厳しいものとなっております。居宅介護支援では、介護保険制度だけでなく、制度外サービスについても適切なアドバイスを期待されていることを認識いたしました。

ケアマネジャーとして日々研鑽を積んでいるつもりですが、その成果をよりわかりやすくご利用者様へ反映できるように心がけていきたいと思っております。そのために関係機関との連携や諸制度の理解を深め、ご利用者様とご家族様の生活が安定したと実感できるようなケアプランの提示や説明に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.3	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.7	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.8	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.5	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.3	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.6	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		5.5	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.5	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.4	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.6	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		9.9	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.2	14
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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

実施の有無	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
		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	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。

ケアマネジャーに「気軽に相談ができる」「専門家として適切な助言をしている」等の項目について高い評価をいただき、引き続き職員一同研鑽してまいります。前年までの取り組みに加え、個々のユーザー様の目線に立った、わかりやすく丁寧な説明を心がけ、御意向や御希望に添った支援の提案ができる様、介護保険内外の情報収集やサービス事業者との連携を密にしております。また、24時間連絡体制も含め安心していただける様努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.9	4
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.3	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		5.0	10
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	6.5	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.6	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	7
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		7.2	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.3	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		1.4	15
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.1	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.9	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.8	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

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した。温かいご意見も多数いただいとてとても励みになります。ご指摘いただいたものは、今後改善に向けて取り組んでいきたいと思ひます。問5はお客様にサービスを選択していただくにあたっては、料金や費用の計算がわかりやすいものになるように工夫してまいります。問6は保険外のサービスや地域資源の情報収集を充実してまいります。複雑な介護保険のサービスですが、皆様にわかりやすく丁寧に説明できるよう取り組み、より総合的な相談援助が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。

	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	■	10.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.1	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.3	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.4	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.3	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.2	10
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.2	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.4	2
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		2.1	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.1	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.3	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.4	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.2	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価にご協力いただきましたご利用者様、ご家族様から感謝の言葉や心温まる評価を頂き感謝いたしております。これからもご利用者様の信頼にお答えし、介護保険サービスについてわかりやすく、伝わりやすい説明に努め新たな情報を常に収集することで、ご利用者様、ご家族様の希望される生活を支援できるよう努めてまいります。また、介護保険以外のサービスについても情報提供させて頂き、ご利用者様の立場に立ち一層のサービス向上を目指し職員一同努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.0	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		12.1	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.1	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.1	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.0	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		3.0	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	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		7.1	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.1	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	8.1	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		3.0	12
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.0	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.3	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

サービス担当者会議の問いに対して、非該当との答えが以外に多数あり困惑しています。割と頻回に会議を開催しているつもりでしたが、そもそも会議に対する説明が足りなかったのか、反省すべき点があるように思います。

また、今回は「生活が安定してきた」「感謝です」等々、あたたかいコメントを頂きましたが、これに甘んじる事なく自らのケアプランが本当に最適か否か、事業所内でよく議論を重ねていく作業をして誠実に取り組んで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。

	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	■	11.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.1	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.2	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.2	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.2	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.0	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		4.1	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		3.1	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	■	7.1	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してくれること		5.1	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.1	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.2	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.1	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

社会が複雑化し、当居宅でも家族の形態やかかえる生活と介護問題が多様化しております。そのような中、居宅支援時は適切な説明をし同意を得られるように対応と支援に日々精進しております。個々の介護支援専門員はその理念と信念を高く持って役割達成にとり組んだ結果、今回のユーザー評価では全体的によい評価をいただきました。今回の評価に慢心することなくたゆまぬ努力をし、支援開始時より→問題発生時・相談を受け承った時と常に真摯に支援して参ります。ご利用様が、笑顔にあふれた豊かな生活をしていただけるよう、今後も専門性を高め支援して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.8	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.8	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	■	2.8	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.9	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.0	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		3.7	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.6	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.3	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.1	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	5.5	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.4	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

以前からの課題である「介護保険の対象にならないサービス」についての説明は、一回の訪問時に説明する量を減らしたり、専門用語をつかわない等の工夫により改善されました。今後もわかりやすい説明を心がけていきます。今回は、全体的に平均点を上回っていますが「サービス担当者会議は役立っていますか」の満足度が平均点と同じです。サービス担当者会議は定期的に行っていますが、役立っていると感じて頂けていない利用者様やご家族もいるので、今後は今以上に利用者様やご家族の要望をサービス担当社会議に反映させて、ただ集まって話し合いをするのではなく、有意義な話し合いになるよう努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.5	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.2	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	■	9.2	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.3	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.5	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	12
ケ ○個人情報や絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.5	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.0	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.7	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	12.5	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.3	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.8	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	37.5 %	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。

昨年度の評価結果をもとに「丁寧かつ迅速な対応」をより強化することに努め、今年度は改善がみられました。今年度の実績から「サービス費用が適切か」について対応を強化してまいります。その方が実現したい生活に要する費用と、その方の経済的背景をより把握して、サービス調整に取り組んでまいりたいと考えております。ご本人やご家族の希望を伺い、サービス担当者会議などで確認しながら、希望する生活を送っていると実感していただけるよう、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.7	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.3	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		4.1	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.1	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.7	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	1.7	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.4	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		3.3	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	12.4	1
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	6.6	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.0	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	90.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自立支援の視点から、ご利用者様、ご家族様の状況を的確に把握し、専門的配慮に基づいた援助が行えるよう、スタッフの能力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研修機会を確保し、専門職として常に成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.9	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.9	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.9	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	4.9	10
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.8	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		2.9	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	2.9	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.8	3
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報をお互いにもらさないこと		4.9	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.9	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.9	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.8	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.8	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		5.9	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	21.6 %	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。

今回の結果を受けて、介護保険の対象にならないサービスについて説明が不足しているとの評価を頂いた事を真摯に受け止め、ご本人やご家族に介護保険制度の説明はもちろんの事、介護保険制度以外の事やご本人、ご家族が困っている事に迅速に対応し、お客様の精神的な支えになりいつも安心して日常生活が送れるように支援をして参りたいと思います。また、お客様の精神的な支えだけでなくサービスの事、料金の事などについて気軽に相談できる存在でいれるよう努力して参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	14.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.4	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.6	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.8	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.6	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.2	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.1	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.1	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.9	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.8	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.8	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800985	ニチイケアセンター瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.1	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.6	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.3	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.4	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	18.1	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.3	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.3	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	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		2.1	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.3	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してくれること		5.3	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.5	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.4	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.7	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801355	瑞穂ケアセンターあお空 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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	1.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	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。

開設して間もなく行った調査であるが、6名全てのご利用者から回収をすることができ良かった。一人ケアマネの事業所である為、プランの内容など指摘し合える環境になく不安を感じることもありますが、今回評価を頂いた内容が自己評価をかなりの部分で上回ったものであり、これまで行ってきた対応に大きな間違いはなかったのだと少しほっとした。今後もご利用者、ご家族、各サービス事業者様としっかりと連携をして、これからも良い関係を築いていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.0	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.3	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.7	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.0	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	10
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.3	10
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	■	6.7	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.7	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してくれること		6.7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	3.3	10
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		10.0	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	■	16.7	1
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	16.1 %	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。

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、契約時など、必要なことは丁寧にわかりやすく説明します。また、介護保険サービス、介護保険の対象にならないサービスそれぞれについて、状況にあわせてわかりやすい説明を心がけ、十分にご理解いただくことができるように努めます。急なサービス変更についても適切な対応をし、ご本人や介護者の生活が向上するように努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.8	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.0	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.8	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.6	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.6	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.2	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	5.6	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	■	8.8	3
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.0	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.2	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		12.8	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	■	5.6	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年のユーザー評価を踏まえ、情報提供や説明の不足がないよう積極的に取り組み、今回は全体平均よりほぼ上回る結果をいただくことができました。しかし、サービス担当者会議については、どちらかといえば役立っていないという評価もありました。今後の改善点として、効果的なサービス担当者会議を開催できるよう、研修等に参加してスキルアップし、ご利用者様、ご家族様が希望している生活が送れるよう一層、努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.8	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		2.8	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	15.1	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.4	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.7	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		0.0	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.4	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.5	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.7	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.4	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.3	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	1.9	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	有り

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.2 %	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。

今回の結果で、利用者様、御家族様のニーズをしっかりと把握しておらず思い込みやケアマネジャー本位のサービスになっていたことを実感しました。
 今後は、研修会参加や勉強会をさらに充実させて、医療・介護の知識とマネジメント力を高めることはもちろんだが、コミュニケーション能力を向上させ、常に相手の立場にたった考えを忘れず、利用者様・御家族様を支援していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.4	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.7	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.6	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.3	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.6	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.7	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.9	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	10
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		5.6	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		10.2	3
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		11.1	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.3	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.4	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.7	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果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不十分であると多くのご利用者様が感じていらっしゃるのことがわかりました。今後は介護保険のサービスだけではなく、それ以外の実費サービスや地域の社会資源について、わかりやすい言葉で丁寧に説明を行うよう努力してまいります。

また、ご利用者様がケアマネジャーに求めることとして、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、質問をすると丁寧にわかりやすく説明してくれることが挙げられていました。今後、この結果を参考にご利用者様のご意見、ご要望を踏まえたサービス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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.7	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.9	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	■	1.9	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		13.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.7	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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		1.9	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.8	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		4.9	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	■	8.7	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.8	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.7	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.8	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.9	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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に付きましては、弊社への高い評価を頂きました事を心より感謝申し上げます。今回の調査結果を踏まえ、其々の家庭に於けるデリケートな金銭面から、介護保険制度を踏まえた期待される生活支援のあり方、満足度をどのように捉えて行くかが大きな課題となりました。大変、難しい支援ではございますが、プラン作成の支援に終わる事なく、心からの信頼関係が生活の満足度、向上に繋がる事を信じ、感謝の気持ちで支援させて頂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		7.9	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.6	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.5	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.0	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してくれること		10.1	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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	■	5.6	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	7
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		3.4	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.2	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.6	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.9	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.1	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.5	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.3	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.5	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.3	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	88.2 %	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。

ユーザー様に不満と評価いただいた項目については、次回には満足と評価していただける様早急に見直し、改善をいたします。又、満足と評価いただいた項目については、今後も継続して評価していただける様努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

- ア ○希望している生活を支援すること
●希望している生活を支援してくれること
- イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること
●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してくれること
- シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること
- ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること
●急なサービス変更にすぐ対応してくれること
- セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること
- ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること

事業者	利用者 %	利用者順位
■	11.3	4
	1.4	11
	1.4	11
■	15.5	2
	7.0	6
	1.4	11
	1.4	11
	2.8	9
	2.8	9
	1.4	11
■	14.1	3
	7.0	6
■	9.9	5
■	18.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	69.0 %	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	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。

ユーザー評価の結果から、ご利用の方が重要とされていることが、安心感・信頼感をもって、わかりやすい説明と希望している生活を支援してくれることであるとわかりました。事業所が重要と感じていることと若干のズレがあることがわかりましたので、今後は、ご利用者の方の希望に応えることができるよう、努力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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.6	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.3	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.1	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.8	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		11.4	2
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		2.5	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.1	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.3	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.1	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.8	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.2	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.3	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.4	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	1	2.7	2.5	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.4	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.0	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	2.3	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	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	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	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	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。

評価の回収率が、参加総数の半分以下だったことが反省点としてあげられます。なるべく参加者の皆様全員にアンケートを渡したと思ったのですが、今後はより皆様に参加していただくよう取り組む必要があると考えています。ユーザーの皆様からは、「費用負担のことを考えてサービスを組み合わせしてくれる」「在宅生活が改善された」「申請の代行や役所の手続きに付き添ってくれてありがたい」等一定の評価をいただきありがたく思っております。今後も皆様の意見をうかがいながらさらなる業務改善に取り組んでいきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.1	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.8	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.8	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	2.4	14
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●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		14.3	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		7.1	4
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	4
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		7.1	4
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.8	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	11.9	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		4.8	9
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.1	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		9.5	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	14.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

私達は、特に介護保険外サービスを提供しうる為に情報収集に努め共有化、実践へと繋げて参りました。依然ニーズとしての声は課題として上がり全体平均としても下回った結果が出ております。これは社会全体が複雑に多様化し個別に対応しうるアセスメント力の向上、質の向上を示唆した点とも云えます。私達事業所の”強み”（”連携を生かした情報収集、地域と連動したニーズの吸い上げ”）を活かし個々の力を連携力に結び付けニーズとなる介護保険外サービス提供へと繋がる様努めて参ります。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.4	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.7	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.9	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.6	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	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		2.2	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		7.8	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.2	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.8	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.7	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.9	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.6	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

居宅介護支援サービス全般については、満足されており今後もより良いサービスを提供してまいります。問題点としては、介護保険対象外のサービスの説明不足が指摘されていることから、情報の収集や提供に努めます。自社の評価よりユーザー評価のほうが高い結果となったが、不満を持っている方が少なからずともいることがわかりました。また、不満や苦情を申し出たことがないという回答が34%あることにも着目し、本当に不満や苦情がないのか、それとも気づきが出来ていないのか、今一度検討し、満足していただける支援へとつなげていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.1	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.7	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.3	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.9	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.3	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		3.6	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.9	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.4	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.8	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.3	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		8.9	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	14.3	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ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	■	5.4	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明がまだ不十分と感じている利用者様が多いことを結果から受けとらせていただきました。今後はサービスを選ぶ際の役立つ情報や介護保険外のサービスについても丁寧な説明を行なってまいります。また、ご不満やご意見を言いやすい雰囲気づくりに心がけ、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添った支援をしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	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	■	17.3	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.9	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.6	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.9	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	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		2.5	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		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		4.9	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		3.7	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.9	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	11.1	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.9	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.8	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。今回の評価の結果を真摯に受け止め、早急に改善すべき課題については改善し、これまで以上に満足いただけるよう努力して行きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		8.3	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5.6	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	13.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		1.9	12
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	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		0.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.9	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		2.8	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.5	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.5	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●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	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		10.2	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.9	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	28.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者の評価と自己評価の相違点が少なくなってきました。その分ご利用者の望まれる事が把握できてきたのではないかと思います。問14の理由の記入やご意見ご感想にはありがたい評価やご意見をいただきとても励みになりました。ご利用者の中には同一の敷地内にあるデーサービスや訪問介護事業所と混同されたご意見が記入されています。この点は私共の説明不足が招いた結果と反省する所です。法人の中に各種の事業があっても、支援事業所の選定はご利用者本意で決めて頂く事、介護支援事業所と介護サービスは別々の事業であり苦情や問題があれば気兼ねなく相談してもらえれば様再度説明し改善を図っていきます。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.4	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.8	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.1	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.4	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	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		4.7	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.7	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.9	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してくれること		11.8	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.3	8
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.9	11
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		15.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

ユーザー評価にご協力頂いた皆様から、心温まるお言葉をいただき、感謝申し上げます。今後も頂いた評価に甘んじることなく、ケアマネジャーとして、より一層の資質の向上に努め、安心・信頼して頂けるケアマネジメントの実施に努めて参ります。

御利用者様や御家族様にとって、敏速な対応や役立つ情報提供に努め、御利用者様の自立支援に向け、今後も安心して在宅での生活を送って頂けるよう、信頼される事業所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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.2	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.2	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.3	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		12.3	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.8	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.9	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	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	■	5.1	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.1	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.3	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.5	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		13.8	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.6	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

ケアマネジャーの経験則からの単一的なサービス提供にならないよう、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うもののユーザー順位の上位のケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること、希望している生活を支援してくれることを常に念頭に置いた対応を事業所全体で今後も心掛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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.0	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5.1	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.1	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.1	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		4.0	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	8
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報をお互いにもらさないこと		5.1	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.0	14
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		9.1	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.1	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.1	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.1	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	61.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護保険の対象にならないサービスについても、的確な情報をご提供できるよう、情報収集に努めたいと思います。今回ご評価頂きました取り組みにつきましても、より一層ご満足いただけるよう努力いたします。ご利用者やご家族が希望される生活に少しでも近づけるようご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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.4	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.8	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.6	13
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.8	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.4	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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	■	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		7.2	6
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		7.2	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.0	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.0	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.4	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		4.8	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.8	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001567	善心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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	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。

当事業所をご利用の皆様には、過分なご評価を頂きまして、誠に有難うございます。今後も皆様にとってより良い在宅生活を送ることができまます様、微力ながら支援させて頂ければ幸甚に存じます。介護保険制度やご利用方法、各種手続き、その他のサービス等につきましては、今後もわかりやすい説明と丁寧な対応を心がけてまいります。当事業所の運営方針にもございます、皆様の「健康」と「生活の質」の向上につながるケアプラン作成等のお手伝いをさせて頂ける様、皆様のお宅を訪問いたしますので、何卒ご理解とご協力の程お願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.3	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.1	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.7	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.1	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	3.4	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		13.6	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.4	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		3.4	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	24.8 %	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。

介護保険の対象外サービスに対する評価に差があり、考えさせられる。情報収集に努め、利用者様の満足度を上げる事が出来るようにしたい。また、重要度に関して自社の自己評価とユーザー順位はさほど差があるような結果ではなかったが、参加事業所全体での事業者の自己評価とユーザー順位が共に自社のユーザー評価との差があり、自社ユーザーで1順位のものに参加事業所全体の方では下の順位であるものもあった。対応している利用者様の状態や地域・環境にもよると思うが、今後も利用者様の必要とされる情報や思いを受けて対応できるよう心がけたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.6	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.8	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.8	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.5	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.7	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.0	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
ケ ○個人情報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		2.9	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.7	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してくれること		3.8	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.6	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	13.5	1
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.8	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	1	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	有り

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.7 %	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。

ユーザーの皆様にご貴重なお意見をいただきありがとうございます。全体で概ねの評価をいただきました。特に自由記載欄には多くの暖かいコメントを書いてくださり今後の励みとさせていただきます。ただ「担当者会議」につきましては思ったほどの効果が得られていないとの評価をうけ、今後より有効な担当者会議になるように、開催方法等を検討していきます。これからも情報収集に努め、医療機関や他事業所と連携をとりながら多くの利用者様に「ケアマネジャーがいてよかった」と思ってもらえ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		11.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.3	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	2.3	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.7	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.4	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		5.7	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.3	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと	■	1.1	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.7	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.8	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.1	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.1	4
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.6	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.2	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3 %	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。

利用者様には、色々ご意見を頂戴できたことに感謝しこれからの関わりの中で、ご家族ご本人の思いを理解し接していきたいと思えます。介護保険制度については、都度説明させているつもりでしたが、必要時に適切な情報が提供できていないのだということに気づくことができました。これからも慣れあいになる事なく、専門職としてきちんとアドバイスでき、頼られる居宅事業所になるよう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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.5	7
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	8.3	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		11.1	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	12.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.7	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		4.6	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.6	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.7	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してくれること		3.7	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.3	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		5.6	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	1.9	15
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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

実施の有無	特定事業所加算	
	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
	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	23.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

言葉使いや態度、身だしなみに配慮が不十分であること、また気軽に相談できる雰囲気を利用者様、御家族様に持っていただくことができていないことがわかりました。ケアマネジャー、一同再度意識統一をはかり正していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	14.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.2	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.2	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.4	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	10.5	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.2	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		2.1	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	1.1	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.2	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		9.5	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.4	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.5	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002565	もらいぼし 吉津

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	69.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果をみて、在宅生活が地域でよりよく継続できるように、本人、家族の支援が必要なサービスの情報を多く持ち、信頼されるようにしていきたいと思います。また、介護保険制度についてもできるだけ理解していただけるように心がけていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.7	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	2.2	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.6	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.7	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してくれること		10.8	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		1.1	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	2.2	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	10
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		3.2	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.4	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.4	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.7	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.5	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		16.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	15.2 %	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。

介護保険の対象とならないサービスについてのご案内・情報提供につきましては、必要に応じて実施しているところですが、今後は、より一層わかりやすく説明するとともに、皆さんのお役に立つ情報の収集に努め、適宜、情報提供してまいります。

また、昨年に引き続き、ケアプランの作成について、高い評価をいただき、ありがとうございました。今後もご本人・ご家族様にとって適切なプランづくりに努めてまいります。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.8	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.3	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		12.0	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.5	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.5	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.3	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		4.3	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		6.5	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.5	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.3	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.7	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.5	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.4	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	1.9	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回も貴重な御意見をありがとうございました。前回評価の低かった「担当者会議が役立っていると感じているか？」の項目が全体より高い評価を頂きました。今後もご利用者様の生活を支える方向性を一致させた支援をするための担当者会議を心がけていきます。また、今回は問6についての評価が低い結果になりました。今後は、介護保険外サービスの情報収集に努め、今まで以上に意識してご利用者様にタイムリーに情報提供をしていきます。そして、ご利用者様が気持ち穏やかに生活でき、希望する生活に近づけるようにモニタリングを大切にして丁寧なケアマネジメントに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.0	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	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	■	10.0	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	10.0	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.0	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		3.0	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		8.0	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.0	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.0	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.0	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	4.0	12
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.0	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.1	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.1	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.3	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.3	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.3	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.1	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.2	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	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	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>気軽になんでも相談していただけるよう努めてまいります。</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。

	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		20.0	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	18.3	2
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		15.0	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	1.7	10
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.0	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	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	13
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		0.0	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.3	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		1.7	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.0	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.0	4
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		5.0	7

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.4	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

いつも居宅支援にご協力いただきましてありがとうございます。今回頂きましたアンケートの結果では、介護保険外のサービスについての説明、不満や苦情解決の対応については、まだまだ力不足でした。介護保険以外にも生活に役立つサービスの情報をお伝えしたり、ご利用者様の思いが反映されたサービスが提供されるようサービス事業者と連携を深めるように努力してまいります。また、ケアマネジャーが関わることでご利用者様やご家族様の精神的支えになること、よりよい生活へ支援してくれることを期待していただいています。これからもご利用者様とご家族様に寄り添った支援ができるよう取り組んで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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.5	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.4	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		2.7	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		16.2	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してくれること	■	4.1	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	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		8.1	5
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	10
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		5.4	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.1	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	5.4	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.5	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	5.4	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.4	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	1	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	1	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	1	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	21.0 %	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	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。

- 生活の向上が実感できるケアプランにする為に、次の事を行うこととする。
- 各ケアマネジャーが苦手分野についての知識（研修への参加、書籍の活用）を持つ。
 - 医療を含めた多職種連携をとり、専門的意見をもらい、情報の共有を図る。
 - 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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.1	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.1	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.2	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.0	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		2.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	6
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報をお互いにもらさないこと	■	5.1	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.1	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		3.1	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.2	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		5.1	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.1	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		16.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	12.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価事業において、ご利用者様から大変高い評価をいただきました。
介護保健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住み慣れた場所で、安心して生活して頂けるよう、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たいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.0	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	4.4	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.6	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.1	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.8	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.3	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	■	2.2	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.1	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.3	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		7.8	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.1	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.7	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.9	5
ソ ○ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

貴重な御意見ありがとうございました。介護保険内、外のサービスについて分かりやすい説明の必要性が高いことを知ることができました。

御家族の負担軽減や精神的支えになり気軽に相談できる事業所として、また御利用者様が希望される生活ができ、安心感、信頼感を持って頂けるよう心掛けていきます。

今後も、御意見、評価を参考に資質の向上を図りながら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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.8	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.6	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		3.3	12
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.3	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.9	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		7.3	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	■	5.7	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.9	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.8	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.8	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.1	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今回の評価結果におきましても、契約時の説明不足な点がまだまだ改善出来ていないと痛感いたしました。また今回は、別居のご家族の方からいただいた評価が思わしくなかったことから、今一度説明の仕方について工夫するとともに、契約時だけでなくその後の関わりの中でも適宜説明の機会を持つことで、ご本人だけでなくご家族の方にも十分理解していただけるよう努めて参ります。なお介護保険の対象とならないサービスの説明につきましても、日頃から情報収集に努め、適時適切な案内が出来ますよう改めさせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.6	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.8	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.1	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.7	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してくれること		8.0	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		2.7	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.5	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.4	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.8	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.1	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		2.7	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.7	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.6	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.6	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	28.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様やご家族様は、様々なサービス事業所の中から選びたい、介護保険外のサービスについて、知りたい等の多くの情報を得たいという思いがある事が読みとれました。スタッフで話し合い、今後は情報の収集に努めるとともにサービスの情報の説明を、分かりやすくお伝えできるようにしていきます。

地域の中で頼られる存在の、サービスの向上を目指し、ケアマネジャーとして安心感、信頼感をもっていただけるようスタッフ一同、日々努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.1	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.6	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.1	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.8	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.2	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.5	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.5	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.5	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.9	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		3.6	12
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.4	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	-	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	-	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	-	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	-	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	-	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	-	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	-	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	-	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	-	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	-	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	-	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	-	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

介護保険サービスについて、きちんと説明させていただき、理解されるようにしているつもりですが忘れてしまわれる方が多いので、その都度わかりやすく説明するように努力致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.7	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.1	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.6	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.8	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.0	10
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.8	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.1	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	■	1.7	15
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		9.9	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.9	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.1	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		5.0	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101342	居宅介護支援事業所新茶屋

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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

在宅支援として、介護保険のサービスに限らず、医療や身障、地域の社会資源を含めて、利用者一人ひとりに見合った支援と情報提供、相談ができるように事業所として、また、専門員の個人スキルを向上していく取り組みを行っていききたい。具体的には、知識や情報の勉強会や情報誌を作成して情報発信する。また、接遇面の強化として説明対応力の向上するように、勉強会やケース検討会を事業所内で取り組んでいきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.8	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5.4	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.7	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.9	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		2.3	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.8	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	■	7.7	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		3.1	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		3.1	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.9	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.0	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	8.5	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		15.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

貴重なご意見等いただきありがとうございます。相談対応の際はわかりやすい説明を心がけていますが、利用者様やご家族へは十分に伝わっていないこともありますので、今後も気を付けていきたいと思っております。普段から利用者様、ご家族よりご様子等お聞きし、できるだけ望まれるかたちでの在宅生活を続けていただけるよう、さまざまなサービス・事業所のなかから適切なご提案ができるよう努めていきます。また、介護保険や介護保険の対象とならないサービスや地域資源等についても学習をすすめていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.3	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.1	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.1	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.1	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		6.1	8
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.5	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.5	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.3	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してくれること		7.6	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	5
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		6.1	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.6	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.2	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	2.3	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	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	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。

毎日の介護にあたられているご家族の心身の負担は言葉だけでははかれないものがあります。身近な人にも言えないことも少なくないようです。サービスや社会資源の紹介や調整を行うことで介護負担をある程度は軽減できますが、当事者の方が感じるつらさ、もどかしさといった率直な気持ちや不安ごとをじっくり傾聴させていただく姿勢にも力を入れたいと考えます。また、限られた時間で行うサービス担当者会議が事業所スタッフにとってはもちろん介護者の方、ご本人にとってもより有意義なものとなるよう、内容やすすめかたにも配慮工夫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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.8	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.8	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.2	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.0	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.8	8
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.7	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	■	2.5	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		11.7	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		4.2	11
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.2	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.8	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.2	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.2	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	9.1 %	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。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.9	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.9	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.0	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		10.9	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.9	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.0	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.0	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		9.9	3
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.0	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		5.9	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.0	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●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	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.9	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.0	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	有り

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度の評価結果を踏まえ、改善点を検討しました。
介護保険対象外のサービスや、どこの事業所を使ってもよいことについての説明が不十分であったと思われます。
契約時などで今一度、丁寧な説明を心が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		9.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.1	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.4	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.6	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.8	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		4.3	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.1	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	7.6	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.4	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.8	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.6	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.3	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	20.7 %	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。

今回も御利用者様や御家族様より貴重な御意見をいただき感謝しております。ほとんどがよい評価をいただきましたが、介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすく説明してほしいという御意見をいただきました。

今までは契約時に説明させていただいておりましたが、今後はさらにわかりやすく、時期、利用者様や御家族の必要性を考え説明をしていきたいと考えております。今後もよりいっそう御利用者、御家族様の御希望に添えるよう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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.8	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.2	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	■	3.2	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.4	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.0	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.2	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		2.4	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	3.2	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		8.8	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.2	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.6	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.6	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	2.9	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	16.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価に御協力を頂いた皆様に厚く御礼申し上げます。利用者様より、うれしい御言葉を頂け、評価の値も全体平均を上まわれた事をはげみにしたいと思います。昨年、「介護保険の対象にならないサービスについて、わかりやすい説明があり、理解していますか？」について、パンフレットを作成し、説明していく取り組みをした結果、評価を上げる事が出来ました。しかし、今回は、全体平均よりは高い結果でありましたが、その他の設問と比べ、やや低い値となりました。今後、更に皆で学習会を開き、パンフレットの活用をしていくことにしました。皆様の御意向に添える様、努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		8.3	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.4	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		13.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.5	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	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		3.7	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.7	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		1.9	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.1	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.4	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.7	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	12.7 %	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。

概ね平均を上回ったが、唯一、平均を下回った、介護保険外サービスについてのわかりやすい説明と理解についてですが、原因として、介護保険外サービスを利用する必要性がなかった方に対して、説明をはじめからしていなかったと考えられます。その点については、前年も対策として、7. 8月ごろをめどに再確認の意味も込め、説明していくことを行う対応をしましたが、今年も、再度徹底し、対応していきます。また、利用者様が重要視している点としては、費用対効果が挙げられるので、その点については、適正にサービス調整が行えるよう利用者様、ご家族様のニーズとのすりあわせを行い、対応していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.9	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.9	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.9	1
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.0	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.0	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	10
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		0.0	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.9	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		9.9	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.9	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.9	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.0	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	27.5 %	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。

担当会議に開催については、利用者様やご家族様の希望している生活に近づきますよう取り組んでいきます。また、機関紙に以前掲載した介護保険の対象にならないサービスの内容を含め、分りやすく掲載し説明を行っていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.6	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	15
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.1	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.1	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.8	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.7	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		6.2	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.3	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		10.6	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.3	9
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.8	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.3	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

今回の評価では、介護保険の対象外サービスの説明やサービス提供事業者に対する不満や苦情を解決するための努力が不足していたとのご指摘を受けました。今後は、ご利用者様の「生活の質」が向上するよう適切なサービス利用ができるように、個人情報保護に配慮しながら行っていく所存でございます。昨年度より、いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できる説明やケアマネジャーが関わることで、ご利用者やご家族様の生活が向上した、設問全体についても改善されたとの評価をいただき嬉しく思います。今後も、皆様の期待に応えることができるように鋭意努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.4	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.6	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	6.4	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.5	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	8
ケ ○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		7.3	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.8	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.7	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	12.8	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		10.1	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

介護保険以外のサービスについての説明が不十分とのご指摘をいただきましたので、今後はこの点に留意して対応させていただくよう努めていきたいと思っております。
貴重なご意見を数多く寄せていただきましたので、今後の支援に生かしていけるよう職員の資質向上を図っていきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.6	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.2	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.6	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.5	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.1	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	8
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと	■	4.3	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	■	5.4	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.5	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.5	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.5	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		18.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価にご協力頂いたご利用者様から今までになく多数のご意見や、心温まるお言葉をいただき感謝いたします。

契約書や重要事項の説明を始め苦情相談窓口や個人情報については、今まで以上に分かりやすく説明させていただきます。4月からの介護報酬改定に伴いご本人、家族様に説明する機会も増えますが、介護保険内外に関らず幅広く役立つ情報が提供できる様、職員一同さらに努力を重ね、ご要望に丁寧に対応し安心してご利用していただける事業所であ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。

	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	■	13.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.0	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		9.1	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.4	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.6	7
ケ ○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.0	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.6	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してくれること		9.1	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.8	9
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.4	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.8	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.4	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.9	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.1	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		10.1	2
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	9.1	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.1	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	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	■	7.1	5
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.1	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		12.1	1
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.0	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.1	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	5.1	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		2.0	15
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		5.1	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.1	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		6.1	9

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	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。

昨年の8月より、職員体制が変わりました。その中で、担当させて頂いている利用者様の生活の向上、安心が持てる様に、取り組んで参りました。評価につきましては、良い評価を頂けた部分も有りましたが、改善箇所につきましても、理解し反省も出来ました。介護保健サービスについて事業者の選択をわかり易く柔軟に対応させて頂くことや気軽に相談を頂く対応について、改めてご利用される利用者様の生活の向上に結び付けていければと考えます。私どもケアマネジメントセンター大生職員一同、対象者の方々の精神的な支えになれる様に努力し、安心と信頼をさらに頂ける様に今後とも頑張っていく所存で有ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.8	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.2	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	3.7	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		12.2	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してくれること		11.0	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.0	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.5	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	■	6.1	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.2	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	7.3	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.5	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.3	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.7	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		17.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	76.2 %	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。

ご利用者様・ご家族様、ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。結果、概ね良好であると評価をいただき、また労いのコメントも頂戴し、大変励みとなりました。ありがとうございました。
今後一層のご満足をいただけますよう、今回の評価や皆様のご意見を参考に、ご利用者様・ご家族様のニーズをしっかりと受け止め、きめ細やかな相談支援と充実した情報提供に努め信頼と安心を持っていただけるよう励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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.5	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.1	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		1.4	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	■	17.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.8	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		2.7	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.4	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.8	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.8	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.1	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	9.1 %	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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明に対するユーザーの評価が低いです。そのため、今後は制度内サービスありきではなく、ユーザーの生活全体を踏まえ、インフォーマルサービスを含めた制度外サービスを積極的に提案していきます。又、有効な提案を実現するため、社協ボランティアセンターや地域の社会資源と連携し、職員の社会資源の情報収集や把握につなげていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.1	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.4	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10.1	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.2	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.9	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	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		4.2	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		5.0	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	3.4	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.0	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.7	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.1	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	9.2	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.2	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

ユーザー評価でいただいた結果の中で、御利用者様、御家族がケアマネジャーに対して望まれている事は「希望している生活を支援してくれること」を把握しました。日頃、実施しているアセスメントをさらに深め、真意に、思い悩み、感じられている心を受けとめ理解する必要性を再認識しました。希望される生活支援を課題として、インフォーマルサービスの情報収集、経済的な負担も考慮して、納得していただけるケアプラン作成に努めていきます。またサービス担当者会議においては、御意向をしっかりとサービス担当者へ伝え、適切なサービスを提供していただけるように、モニタリングを確実にを行い、スタッフ全員で課題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。

	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		11.0	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.8	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		10.1	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.3	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.8	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.3	6
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		1.8	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.2	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.4	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーク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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	36.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

サービス事業者の選択に関し、ご家族・利用者の評価と自社の評価では少し差異があった。今後はよりわかりやすい説明を心がけていきます。在宅で安心して日々の生活が送れ、満足していただけるように、引き続き努めてまいります。

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	■	10.7	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.9	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.1	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.1	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	11.6	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	10
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		1.8	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.7	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	9.8	4
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.9	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.9	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		7.1	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

御利用者様・御家族様が住み慣れた御自宅ですら少しでも安心して快適に過ごしていただけるよう、介護保険サービスはもちろん、福祉サービス全般についてより分かりやすく丁寧な説明を行う事を心掛けてまいります。
御利用者様の状況を的確に把握し、その時の状況に応じたサービスの紹介や調整が行えるように、これからも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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		14.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.1	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.9	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	6.6	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.5	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.0	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.1	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		2.5	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.6	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.8	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.5	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	28.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護保険外のサービスは、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、保険サービスと併せて保険外サービスも情報収集をし利用者様にご紹介できる様努めていきたいと思っています。また、ケアマネジャーが関わる事により、ご利用者様とご家族様の自宅での生活がより良くなる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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.8	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.6	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.5	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	5.5	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.6	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	7.3	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.6	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.4	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.9	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	9.1	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	1.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	34.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.0 %	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により、ご利用者、ご家族の状況をきちんと把握し、専門的知識を持ち支援を行い住み慣れた自宅で、安心して生活できるように支援していきたいと思っております。
サービスを利用することにより、生活の質の向上を図り、個々に合ったサービスの提供を行い、専門的なアドバイス、情報提供を行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。

	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		10.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.8	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		4.7	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.5	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	8.5	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		6.6	6
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.6	6
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		4.7	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.8	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.7	10
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	6.6	6
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	8.5	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.6	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.2	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

アンケートの結果で、事業者とご利用者の間で、大きな意識の差がない事がわかった。 ご利用者様は、一番に質問をすると丁寧に、わかりやすく説明すること、を求めているので、より深く、知識を得られるよう、勉強にも精進したいと思います。サービス担当者会議には、事業者が思うよりも、意義を求めていますので、より、力を入れて、内容のある会議になるよう、力を入れていきたい、と思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.2	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.8	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	10.0	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.2	12
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.5	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.2	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.3	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	15
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.8	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.5	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.5	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.8	1
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		5.8	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.8	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		10.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	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。

今回の自己評価及び利用者様からの評価結果を事業所内で十分に検討し、事業者と利用者様の意識の差について把握する。利用者評価の低い項目については具体的な改善策を考え、改善に向けて前向きに努力していく。今後も支援技術だけでなく、事業所全体の質の向上を目指し、ケアマネジャー各々が自己研鑽を重ねていく必要がある。また高齢者の尊厳を擁護する立場であることを十分に弁え、平素より利用者様の声に耳を傾けていく所存である。

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。

	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		17.7	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.5	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.3	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.9	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.6	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.1	10
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.8	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.6	4
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	7.6	4
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.8	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.3	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	5.1	10
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		1.3	15
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.6	4
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	12.1 %	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。

お客様からの意見・感想ではケアマネジャーが関わることにより適切なアドバイスをもらい精神面で助けられ満足している等の評価をいただきました。評価項目の中では、介護保険対象外のサービスの説明について、あまり理解できていないとの評価結果がでています。この評価を真摯に受け止め、お客様に説明する場合は、わかりやすいよう文章にした物やパンフレットを提示し、お客様へ確実に伝わる工夫を行いたいと思います。また、引き続き、お客様が安心して在宅生活を送っていただけるよう質の高いケアマネジメントをさせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.3	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.2	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.2	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	8.2	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.0	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	2.0	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	8
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	■	3.1	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	■	4.1	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		4.1	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.2	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.2	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.1	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		18.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	3.0	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	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	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。

ケアマネジャーによる支援に求められるものとしては「安心感」「信頼感」がもてるということが最も重要視されており、今後ご利用者様との対応の中で丁寧な説明を心がけながら安心と信頼を築けるよう努力していきたいと思っております。当事業所は、訪問介護、訪問入浴、移送タクシー、福祉用具レンタル販売を併設しており、各サービスの連携をさらに深めながら迅速な対応と質の高い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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.2	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	3.1	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		1.0	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		11.3	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.2	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.1	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		3.1	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.2	9
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		7.2	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.2	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.3	3
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		4.1	11
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.2	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.2	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	19.0 %	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。

ユーザー評価において、費用の面で適切かどうかと保険外のサービスの説明に満足いただけていないので、ご利用者様一人ひとりの生活・経済状況に合わせて支援できるように、再度、取りくんでいきます。特に、一度作成したプランが適切か、金額が負担に感じられていないかを、モニタリングで確認することを重点的に行なっていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.4	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.8	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	■	8.5	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.7	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.3	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	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		2.8	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		4.7	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		3.8	10
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.6	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してくれること		2.8	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.5	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	14.2	1
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.8	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

沢山の感謝の言葉を記載して戴き有難うございます。全体としては平均レベルに留まっているので、もう少し高い満足度を得る為の支援をしてゆくには何をしていたらいいのか、何を付け加えていたらいいのか考えてゆきたい。いつでも気軽に相談でき適切なアドバイスのできる事業所づくりに引き続き努力してゆきたいです。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.3	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	6.7	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.9	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		3.3	13
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.6	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.6	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.8	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.4	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		5.6	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	4
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		15.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	23.8 %	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。

ユーザー様がケアマネジャーに対し求めている「希望している生活を支援してくれること」「安心感・信頼感が持てること」に対して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。「介護保険の対象にならないサービスについての説明」の項目においてユーザー様の評価と私共事業所との相違点がありました。介護保険サービス及び介護保険外サービスについての情報を更に収集し必要に応じてわかりやすく丁寧に情報を提供させ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		14.2	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.8	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.7	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		10.0	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	6.7	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.0	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		3.3	14
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報をお互いにもらさないこと		4.2	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.8	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	5.8	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.5	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	8.3	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.2	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.7	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.4	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.6	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	2.4	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	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	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。

介護保険内・外のサービスや様々な社会資源を、わかり易く、丁寧な説明を行い、ご利用者様やご家族様が希望されている生活に、少しでも近づけるよう支援を行ってまいります。
また、申請の代行や、各介護サービス事業所とも連携を図り、ご利用者様・ご家族様が安心感・信頼感が持て、精神的な支えになれ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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.6	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.3	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.5	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.5	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		3.2	14
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること	■	3.2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.3	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.3	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	■	7.5	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		8.6	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.6	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	6.5	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.5	7
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.0	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今回のユーザー評価でも全体的に高い評価をいただきありがとうございました。介護保険の対象とならないサービスについての説明に関する設問では、ご不満との声をいただいておりますので、今後も積極的に情報収集と提供に努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		4.7	8
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.3	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	2.3	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		14.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.6	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	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	■	2.3	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.3	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		7.0	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.3	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		9.3	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.6	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		4.7	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.0	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0 %	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	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者及びご家族の希望する生活が支援できるよう、以下の内容に重点を置いて今後取り組んでいきます。
 ①安心してご利用いただき、今以上に信頼されるよう人間関係の構築に努めます。②サービスがより適正なものとなるよう、費用負担も十分考慮していきます。③緊急時にも素早く対応できるよう、事業所との太いパイプ作りを行うことに加え、新規事業所の開拓に励みます。④自身を大切な社会資源と促え、精神的な支えとなれるようより一層の自己啓発に努めていきます。以上の取り組みにより、介護サービスを活用し、ご利用者が心身ともに自立できるよう継続的な支援を行っていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.0	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.4	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		5.6	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.0	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		11.1	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		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		7.8	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		4.4	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.6	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.7	7
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.0	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.4	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400223	けあプラン鳴子

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

・ケアマネジャーに期待すること等、具体的に記入していただいておりますが大変参考になり、励みになります。今後具体的に書かれた事柄を意識しつつ業務にあたりたいと思います。

・おおよそ満足いただいているようですが、事業所の変更等については、必要時は伝えますが、契約時に「いつでも変更できる」と説明する以外はそのような機会がないため印象が薄いのではないかと思います。印象に残るように伝えていきたいです。 ・アンケートの提出について100%でなかったため、提出期限の数日前に確認の連絡を入れるべきでした。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.4	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.5	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.3	11
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.6	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	3.2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		5.4	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.3	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		5.4	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.7	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.6	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.5	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	32.8 %	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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者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、精神的な支えになってくれること、他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること、ということを利用者様が望まれているので、今後はこの点を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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.1	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.9	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.3	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.8	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.8	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	2.9	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		11.6	2
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	8.7	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.6	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.2	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.3	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400470	有松介護センター

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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者さんに充分説明したつもりでも、介護保険の対象にならないサービスの内容やどの介護サービスを利用しても構わない事などの説明が、不満を感じておられる利用者さんがみえ、反省しなければいけないと感じました。常に利用者さんの立場から分かりやすい説明を心掛け、利用者さんの選択肢が多くあることをしっかり説明していきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.3	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.6	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.4	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	11.1	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		12.0	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.4	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.7	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.6	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.4	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.5	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.7	12
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400512	ニチイケアセンター桃山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.4	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の自己評価とユーザー評価の差で契約時の説明が不十分であったことを実感いたしました。今後は重要事項や介護保険以外のサービスについて、ご利用者に分かりやすく説明することができるよう改善させていただきます。そして、ご利用様が満足されるサービスの提供に努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.9	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.5	9
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.5	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.0	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.5	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.0	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.5	9
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.4	3
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報をお互いにもらさないこと		4.5	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.0	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.0	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		11.9	1
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	0.0	15
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.0	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		10.4	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.3	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	31.6 %	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。

長年事業所評価の低かった項目について、今回も話し合い検討を重ねてきました。結果ケアマネジャーとしての意識が高まり評価に結びついてきていると感じました。
 今後も幅広いサービスの提供に向けて、勉強会や情報収集の場を積極的に取り入れていき、サービス改善と質の向上に役立て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		8.3	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.5	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	4.6	10
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.3	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		3.7	13
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.6	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	13
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		6.4	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.4	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してくれること		5.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	14.7	1
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.2	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.7	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.2	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.2	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.3	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.4	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.5	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.5	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.3	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	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	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。

利用者様のお話をよく聞き、適切なアドバイスができるよう、又、判りやすい説明を心がけ、いただいたご意見を参考に、よりよいサービスの提供を行っていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.3	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		10.4	2
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.3	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		16.7	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.3	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		2.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.2	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.1	14
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		6.3	7
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.2	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.3	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.3	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		4.2	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.2	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.3	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	*	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	*	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	*	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	*	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	*	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	*	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	*	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	*	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	*	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	*	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	*	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	*	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		*	*
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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してくれること		*	*
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		*	*
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		*	*
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	*	*
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		*	*

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今回の評価の結果、自由記載欄でたくさんのご意見を頂きとても感謝しております。また、心温まる言葉に私達が精神的な支援をいただいた気持ちになり、これからも継続していく励みとなりました。ありがとうございます。そして、もうひとつ、ご意見頂いた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かった事については、意識を持ってご説明していこうと思っております。そして、利用者様とご家族を含めての支援を、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.8	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.5	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.5	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	13.6	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.3	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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		0.9	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	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		2.7	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.7	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.5	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.0	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		10.0	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401817	いまむら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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ケアマネの力量次第で利用者の生活が左右されます。とても責任が重く絶えず自分自身とも向き合い悩みながらの決断をしている状態です。今回の結果で自分の至らない点が解かり改善出来る事が本当に良かったと思います
問6ー訪問歯科・美容などを利用して頂いていますが今後はもっと幅広い資料で解かり易くお話をさせて頂きます
問7ー担当者会議のご不満は真摯に受け止め今後はきめ細かい会議とさせて頂きます。
問12ーご本人・ご家族の方達に笑顔が出て楽しいと思っ頂ける生活を過して頂ける様に傾聴に心がけ絶えずプランの見直しをして行きます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.4	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.0	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.4	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	6.8	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.1	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと	■	5.7	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.7	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.7	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		6.8	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.8	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.8	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		18.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	46.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用様には、全体平均以上の評価を頂き感謝申し上げます。しかしながら介護保険サービス事業所の自由な選択や、居宅介護支援事業所の変更、重要事項説明書の分かりやすい説明等は「どちらかという不満」とのご意見を頂き、これまで以上の説明や繰り返しの支援が必要だと認識いたしました。全体の評価は、介護支援専門員個々に対する評価と受け止め、結果を真摯に受け止め今後も質の向上に向け精進したいと考えます。

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。

	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		4.7	8
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.5	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		12.9	2
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.9	7
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		10.6	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.7	8
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	5
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		3.5	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.7	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.8	3
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること		1.2	15
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.3	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	15.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時に一連の説明をさせていただきますが、居宅事業所を変更できることやサービス事業所を自由に選択できること等伝えきれていないことが評価結果よりわかりました。今後、介護保険利用の際の基本としてお伝えできるよう努力するとともに、毎月の訪問時に折に触れ説明を加えることで制度に対する理解を深めていただきたいと思います。ケアマネジャーが関わることで生活の質の変化をご本人とご家族ともに感じていただけることが私どもの願いです。介護保険が制定され10年を過ぎ、サービス利用が一般化しお客様の要求も多岐にわたります。制度内サービスに限らず、幅広い見識を持ちお客様の体調や状況に沿った提案ができるよう努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.2	5
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.2	9
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.2	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.1	11
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.1	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.2	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		6.2	5
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.1	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		1.0	15
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.3	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	■	12.4	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	■	5.2	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2	○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3	○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4	○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5	○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6	○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	1.9	2.6
問8	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.5	2.8
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.6	2.8
問10	○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12	○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13	○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

日頃からご利用者様に安心感を持っていただけるよう努めています。毎月のモニタリング時には何か困ったことはないかとこちらから声を掛け、気軽に相談できるような対応を心掛けています。
ご利用者様や介護者様が、少しでも安心して過ごせるよう、事業所として自己研鑽を含め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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.5	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.8	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.8	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.8	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		7.7	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.9	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	4.8	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		2.9	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	9.6	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		1.9	14
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.8	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		11.5	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		1.9	14
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.6	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	22.9 %	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。

昨年のアンケートでは説明不足が考えられる結果が出ていました。その為、今年度は保険外サービスや費用についての一覧表を作成し、災害についても避難所マップを元に説明を加える等、折に触れ疑問点に対して説明をしてきました。これが、全体の満足度が向上し平均以上の評価を得る事に繋がったと思われます。

サービス事業所についての提案は、利用者様の混乱を避ける為、個々のニーズを聞きながら2か所程度の紹介に留めてきましたが、他にも選択肢がある事を伝えながら、個々の利用者様のニーズに応じていく様に努めて行きます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.0	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.9	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.3	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		5.5	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	12.6	2
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.6	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	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		3.9	12
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.5	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	8.7	5
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		9.4	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.3	6
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	18.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、全体平均とほぼ同じ結果となりました。自由記載欄からも、前年同様に様々な貴重なご意見・ご感想がいただきました。事業者と利用者の意識の差（重要度）では、ほぼ同じ評価でしたが、希望している生活を支援してくれていることの1点について、自社とユーザーの間でズレがありましたので、今後の活動の中で特に気をつけて支援していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.4	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.3	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		8.0	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.8	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.7	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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		4.4	10
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.0	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		2.7	13
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.4	10
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		2.7	13
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.0	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	8.0	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		4.4	10
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.5	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	58	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回、ケアマネジャーとして、丁寧にわかりやすくご説明することの重要性を再認識いたしました。サービス導入時には様々なことを説明するよう留意しておりますが、その後の対応にもより丁寧なご案内や幅広いご提案ができるよう心掛けていきます。個人情報に関しては事業所内で徹底した管理を行っております。今後も安心してご相談いただけますよう、情報の取り扱いには引き続き十分に注意してまいります。より一層、皆様との信頼関係を重視し、微力ながら在宅生活の継続を支援させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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		5.2	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		9.1	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	10.1	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.1	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	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		6.3	9
ケ ○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	3.5	12
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.5	11
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.3	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.7	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.7	5
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.6	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	3.0	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

・介護保険の対象とならないサービスについてわかりやすく説明していきます。
（豊富な情報を提供できるよう、情勢に関心を持ち、情報収集をしていきます）

引き続き、ご利用者の皆さんにとって在宅で生活していく上での要の存在になれるよう努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.0	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		0.0	14
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	5.0	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		15.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.0	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	7
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	5.0	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	8.3	4
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		3.3	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.3	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.3	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.3	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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、ご家族様からは貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。利用しているサービス（訪問介護デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た際の対応について非該当数が多かったのは現サービスに対するご不満等がなく申し出た事がないのか？いずれにしても評価結果を謙虚に受け止め今後もより一層ユーザー様からのご意見を伺いながらケアマネジャー全員でサービス向上、改善に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.5	5
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.7	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.8	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		8.5	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	8.5	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.7	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	4.7	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		5.7	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		2.8	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.6	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		4.7	11
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	7.5	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	12.3	1
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.7	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		11.3	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今回の評価により利用者様の生活の質及び向上に関する項目に対して各ケアマネジャーの意識が低すぎる事が表われていました。よって当事業所の今後の対応として、今まで以上に利用者様の思いや希望などをしっかりと受けとめ乍ら、アセスメント及びモニタリングにつきましても、より充実を図り利用者様、お一人お一人と真摯に向き合い乍ら支援をさせて頂きたいと思う所存です。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.9	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●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	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		5.9	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		11.9	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	11.9	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	0.0	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.0	12
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと	■	4.0	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		5.9	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してくれること	■	5.9	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		5.9	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	9.9	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 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		17.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	57.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	75.0 %	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きましたが、未記入の部分もあり、回答しづらい部分があったのでは・・・と考えます。説明が必要な部分については、丁寧に、「伝わる」までわかりやすくすることを心がけていきます。例年のことですが、保険外サービスに対する理解が難しく、わかりにくさを感じているようなので、具体的な方法を検討していくようにしたいと思います（冊子の作成など）。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
- 次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。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	■	10.4	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.0	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.0	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	14.9	1
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.5	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		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		4.5	8
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.0	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		3.0	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	■	3.0	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してくれること		4.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	13.4	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		9.0	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		4.5	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.9	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅介護支援サービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
実施の有無	無し	無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.1 %	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。

ユーザー評価において、利用者様・家族様から貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。介護保険外のサービスについては、利用者様・家族様のニーズに応じて分かりやすく説明することで、より一層のサービス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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.5	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.6	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.3	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.1	8
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	8.5	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.4	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		1.7	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.1	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること	■	11.1	2
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		8.5	4
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		7.7	7
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		11.1	2
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.7	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	3.0	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	3.0	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	3.0	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。今年は大きな法改正もございます。利用者様がとまどわれることがないように、これからもさらに質の高いサービス提供を行える様、努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.8	6
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.1	7
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	18.3	1
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		2.6	9
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		13.0	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	11
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.7	11
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.7	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		0.0	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	16.5	2
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		0.9	14
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.6	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		2.6	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.3	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.5	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	1	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.7	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

今回は多くの方より大変貴重なご意見を頂きました。介護サービスの説明については、利用者ご本人様に伝わっていないところもあり、わかり易い言葉で丁寧にお話しする事も大切に感じました。また自由記載欄では、たいへん良い評価を頂きありがとうございました。今後も気軽に相談が出来、少しずつでも安心して生活できる環境作りを、他のサービス事業者様とも連携を図りながら、支援させて頂きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.2	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		2.6	12
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.9	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.2	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		5.3	9
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.9	6
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		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		7.9	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してくれること		2.6	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	10.5	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	3.9	10
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.2	3
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.7	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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

実施の有無	特定事業所加算 I	特定事業所加算 II
		無し

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0 %	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。

利用者の意向を再検討し、サービスの質の向上に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.7	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.5	11
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.0	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.9	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してくれること	■	7.2	7
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.6	12
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.8	14
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		5.4	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.6	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		6.3	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.7	1
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		5.4	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.1	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.8	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	1.9	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	1	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

昨年度と比較すると、全体的に厳しい評価をいただきました。「介護保険の対象とならないサービスの説明」の部分では、お客様ご本人やご家族の方から、とくに厳しい評価をいただいております。また、本事業所が重要だと認識している事柄とお客様が求めている事柄が一致していない部分があることも、明らかになりました。

今回の結果を真摯に受け止め、今後の対応に活かしてまいります。介護保険制度の制約により、お客様の要望に沿えないことが生じる場合には、お客様の気持ちに寄り添いながら一緒に考えることで、安心感をもっていただけるよう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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.5	4
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		7.1	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	10.7	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.8	10
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	7.1	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	11
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		7.1	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.4	13
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.3	5
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	11.9	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		6.0	9
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.6	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.6	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.9	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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。

自社評価とユーザー評価の平均、全体平均との差は少なかったです。しかし、介護保険対象外サービスの説明については、不満との回答も頂き、全体平均よりやや低い結果でした。また、重要度に関わる意識の差では、精神的な支えであることを、自社及び全体のユーザーが求めていると再認識しました。必要なサービスや精神的支援が何であるのか把握できてこそ、情報提供や不安の軽減につなげていけると考えます。日頃から、チームでアセスメントし、ご利用者様やご家族様の声を丁寧にお伺いしながら、適切なニーズを把握することにより、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.3	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.7	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		3.8	12
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.4	5
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		4.7	8
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		0.9	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.7	8
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.7	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.6	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してくれること		6.6	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	13.2	1
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.4	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.8	13
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	3.0	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	3.0	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.8	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.9	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.8	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

今回ユーザー評価において平均以上の高い評価をいただきまして、利用者様を思う気持ちや毎日の努力が認められて嬉しく思っております。介護保険サービスのみならず、対象外のサービスや他の福祉制度等もご提示し、ご本人様ご家族様にとって生活全体を支えられますように、今後も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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.1	7
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		4.0	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.1	6
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.1	4
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.1	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.0	10
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	3.0	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.0	10
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		2.0	14
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		1.0	15
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.1	7
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		12.1	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	10.1	3
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.1	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.7	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.1	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.3	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.4	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

ケアマネージャーやサービス事業所を変更できる事については、契約時に説明していますが、ずっと以前の契約の方は忘れてみえるかもしれないので、定期的に利用者様に伝えていく様にしています。

介護保険外の対象にならないサービスをケアマネージャー間で共有して、ご利用者様からの相談に応じて、提供していける様にしていきます。

利用者様が、希望している生活が送れているか、常に利用者様の声を聞く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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.8	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.5	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.7	8
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	10.5	3
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		9.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.2	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.7	8
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと	■	4.7	8
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.7	8
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.0	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		7.0	6
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.1	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	■	4.7	8
ソ ○ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●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	有り

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価では、サービス担当者会議、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を感じておられるお声を頂きました。今後は、担当者会議で利用者様、介護者様が十分に気持ちや意見を発言できるよう、会議への参加をサポートいたします。介護保険外のサービスについては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、ミーティングにて情報交換することで利用者様の力になるよう研鑽に励みます。利用者様がケアマネジャーに対して求めている「安心感・信頼感」「精神的な支え」「費用負担への配慮」を利用者様に感じて頂けるよう、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。

	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		11.2	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.6	8
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.5	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		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してくれること		10.1	3
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	15
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	14
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	8
ケ ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと		4.5	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.7	7
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		5.6	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●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すぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること	■	7.9	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.5	11
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.8	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	1	2.0	2.7	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

介護支援専門員3名（パートタイム1名）で御利用者約73名の支援をさせていただいております。ユーザー評価を確認して「居宅介護支援サービス」に求める事柄が⑩ケアマネジャーへの安心感・信頼感が一番であったので御利用者や御家族はケアマネの人柄を重要と考えられている事が良くわかります。介護保険制度や地域資源の紹介を求める声もあるので、行政やボランティア情報も取得して他方面からの支援方法を実施して行きたい。又、自社ユーザー評価がユーザー全体評価より高目であったので嬉しく思います。今後も『自分の家で暮らしたい』思いに寄り添える居宅介護支援を実行して行きたいと考えます。

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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.7	11
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.5	7
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	13.0	2
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.3	4
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	14
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.7	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		3.7	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		1.9	15
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		4.6	9
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		7.4	6
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	5
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		5.6	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		13.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	2	2.7	2.3	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	1.9	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.4	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.8	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	3.0	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.6	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.5	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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、ユーザー評価に参加させて頂き、ご本人やご家族が感じておられる事を確認する機会が持てました。問6の「介護保険の対象にならないサービスについて分かりやすい説明があり、理解していますか？」について、今後は分かりやすくゆっくりと説明を心がけていきます。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けていける様、ご利用者様、ご家族様のお話を丁寧にお聴きしていきたいと思ひます。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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		3.6	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		10.0	3
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.3	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		8.2	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.8	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	10
ケ ○個人情報をお絶対外にもらさないこと ●個人情報をお絶対外にもらさないこと		3.6	11
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.3	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してくれること		5.5	8
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	2.7	13
ス ○急なサービス変更に対応すること ●急なサービス変更に対応してくれること	■	9.1	4
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	8
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.4	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	3	2.0	2.6	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.8	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.7	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	3	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	49.0 %	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	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。

利用者評価項目の中で、介護保険対象外のサービス説明が不足していたことを認識しました。当事業所の知識も不十分で、ご本人ご家族に対して十分に説明できてなかったことを深く反省しました。今後は、介護保険サービス内外問わず、満足度の高いサービスが提供できるよう情報を収集、共有しながらマネージメント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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.6	2
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		6.9	6
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10.3	4
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.9	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること	■	9.2	5
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.3	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	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	■	2.3	13
ケ ○個人情報に絶対外にもらさないこと ●個人情報に絶対外にもらさないこと		4.6	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.4	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		4.6	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	12.6	2
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		5.7	8
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	9
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601416	ニチイケアセンター天白

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.8	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.9	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	2.2	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.5	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	3	2.8	2.9	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	3	2.4	2.8	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.6	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.1	3
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	■	5.1	10
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.9	5
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.3	6
オ ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること		6.3	6
カ ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	12
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.3	15
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.8	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		6.3	6
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.5	12
サ ○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてしてくれること		2.5	12
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること		10.1	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		12.7	2
セ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.3	6
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		15.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601648	株式会社福祉の里 名古屋天白営業所

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 ○利用いただく際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、わかりやすい説明があり、理解していますか ●いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.6
問3 ○訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいことについてわかりやすい説明があり、理解していますか ●介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことをわかりやすく説明していますか	3	2.7	2.4	2.7
問4 ○ケアプランは、在宅生活を続けていくことができる支援内容になっていますか ●ケアプランは、利用者や家族の生活が向上する内容になっていますか	2	2.3	2.5	2.7
問5 ○サービスの内容・種類・費用は、利用者や家族によって、適切に要にしていますか ●ケアプランに位置付けられているサービスの費用は、ご本人やご家族にとって、適切ですか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか ●介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすい説明があり、理解していますか	3	2.4	1.9	2.3
問7 ○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立っていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は、役立っていると感じていますか	2	2.0	2.3	2.6
問8 ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●ご本人やご家族が、利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしていますか	2	2.8	2.4	2.8
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感がもてますか	2	2.4	2.6	2.8
問10 ○利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか ●ケアマネジャーに、気軽に相談できますか	2	2.7	2.6	2.9
問11 ○ケアマネジャーは、利用者の生活向上のため、適切な助言をしていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、在宅生活向上のため適切な助言をしていますか	2	2.4	2.5	2.7
問12 ○ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者の生活は向上したと思いますか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人やご家族などの介護者の生活は向上しましたか	2	2.0	2.3	2.6
問13 ○利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか ●居宅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	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	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。

御本人や御家族の率直な意見が聞ける事だと思っています。ケアマネジャーが関わる事で生活が向上しているとの御意見の反面、当の御本人からはもっとたくさんのサービスについての説明や、介護保険外のサービスの説明を求められている事を知る事ができました。今後は時間をかけ何度も説明する事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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		15.3	1
イ ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること ●さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		1.4	13
ウ ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		2.8	11
エ ○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	9.7	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してくれること		8.3	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		1.4	13
キ ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.4	13
ク ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.9	8
ケ ○個人情報をお互いにもらさないこと ●個人情報をお互いにもらさないこと		4.2	9
コ ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	2.8	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してくれること		4.2	9
シ ○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	■	9.7	3
ス ○急なサービス変更にすぐ対応すること ●急なサービス変更にすぐ対応してくれること		8.3	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	■	8.3	5
ソ ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1