平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.8	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.0	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.1	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.7	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.2	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.0	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.0	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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。

貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。個人情報使用や計画書についての説明、サービス担当者会議に対するユーザーとの意識の違い等、いろいろ気付かせていただきました。今まで以上にわかりやすい説明ができるよう事業所として取り組んでまいります。

また、ケアマネジャーは不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか、の問いに対して高評価をいただいたことは職員一同ひじょうにうれしく思い、頑張っていこうという気持ちにさせられました。益々の向上をめざして日々心掛けていく所存です。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.8	2
2	○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	13
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.8	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	11
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		5.4	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	8.0	4
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.5	11
12	○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	8
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.0	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

利用者様はケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があることや、質問に対し丁寧にわかりやすく説明することを望んでいることがわかりました。研修などに参加し日々研鑽を積み、利用者様へわかりやすい説明を心がけます。今後も御本人・御家族様が住み慣れた地域で安心して自立した生活が営めるよう、希望をよく聞き、状況に合わせたケアプラン作りやサービス提供事業所との連絡調整に努めます。地域独自のサービスや受けられるボランティアなどの情報提供もできるよう、地域の情報をさらに敏感に収集していきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.4	5
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.3	3
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		4.6	11
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.6	8
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	2.8	14
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.8	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.6	8
12	○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	2
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.4	5
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370100055	居宅介護支援事業所たんぽぽ

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書（１）・（２）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

今回の評価ではユーザーの皆様に貴重なご意見を頂きありがとうございました。今回は苦情への対応や必要時のサービスの調整、ご本人・ご家族様の状況判断、必要時のケアプラン変更、ケアマネージャーの言葉使いや態度に関しては概の評価を頂きました。しかし苦情受付に関する説明、介護保険対象外のサービス等の説明や情報の提供、サービス担当者会議の有効性等に関しては、高い評価を頂くことはできませんでした。今後はご本人・ご家族様の生活の質が向上して「この事業所でよかった」と言っていただけるように事業所一丸となって取り組んでまいりますのでよろしくお願いいたします。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.4	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	10
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.0	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.3	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.3	14
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	12
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	6.3	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	5
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.0	6
12	○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	10
13	○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		9.4	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.6	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.8	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.6	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.7	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	5.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.7	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	52.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、全体平均より高い評価をいただき感謝申し上げます。毎月お渡しするサービス利用票、別表をよりわかりやす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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	4.3	9
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.5	4
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	6.4	6
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		10.6	2
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.3	9
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		2.1	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.4	6
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと	■	8.5	4
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		10.6	2
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		4.3	9
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		4.3	9
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		2.1	14
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	17.0	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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ケ丘

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回のアンケートで、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があり、急なサービスの変更にすぐ対応することを希望されていることが再度確認できました。適正なサービスの組み合わせを介護保険以外のサービスの組み合わせも考えて行っていきます。事業者と十分連携をとってご利用者様・ご家族の希望されている生活を支援していきます。不満や苦情の相談を受け解決するために努力し、サービスの効果を聞いて、担当者会を介護サービスを利用する上で役立て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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.3	1
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	8
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	11.0	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		3.4	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		9.3	4
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.4	11
12	○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
13	○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		9.3	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

2	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

説明を行っているが、このアンケート結果より理解されていない事が分かり、分かりやすい説明ができるよう面談技術の向上をはかりたいと思います。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること		9.8	2
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること		8.7	4
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		8.7	4
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	14
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること	■	3.3	12
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		4.3	9
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.2	14
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		3.3	12
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること	■	7.6	6
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		9.8	2
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		5.4	8
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること		19.6	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	38.5 %	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。

毎月訪問し迅速な苦情対応をしていること、体調・環境の変化に合ったケアプランの作成をしていることが、利用者様と事業所がほぼ一致しています。今後も、高い評価を頂けるよう努力してゆきます。一方反省点として「利用できる事業所はケアマネジャーが提案するもの」と、利用者様が思っていらっしゃる傾向が続いていることです。信頼して頂いた結果とも言えますが、特徴のあるサービス事業所のお試し利用を勧めてゆきたいと、思います。最後に、ご家族様から頂いた「介護者だけで背負っているのではない、頼れるところ、信頼感、安心感が持てるところが一番ありがたい」ということばを支えにしてサービスの質の向上に努めてまいります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.5	6
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		4.2	11
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	12
9	○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	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	3.3	12
12	○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	2
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.6	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.6	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	5.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	5.0	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.8	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.8	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.9	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度は、皆様よりアンケートのご協力を頂きありがとうございました。皆様からお話を頂いた言葉を励みにこれからも頑張って参ります。また、ご本人ご家族様からご意向をお聞かせ頂きながら、丁寧にわかりやすくご説明が出来るように努力して参ります。皆様が望まれる生活が安心して、お過ごしして頂けるようにこれからも地域とつながり、医療と介護との連携を取りながら在宅支援をさせて頂きます。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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.7	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		11.0	3
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	8.2	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.1	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	1.4	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.8	6
12	○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	4
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	5.0	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.4	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.8	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.7	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価コメントにて、利用者様ならびに御家族様より「信頼している」との御言葉をいただき、とても嬉しく思います。今後も、その信頼を裏切らないように、介護支援業務を真摯に努めていこうと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.5	3
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	3
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.4	6
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		12.8	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.1	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.2	12
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	1.1	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	6.4	8
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.5	3
12	○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		6.4	8
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	8
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	3.8	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.3	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.3	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂きましたご利用者様、ご家族様に感謝しております。全体的に高い評価頂きありがとうございました。今後ともご利用者様お一人お一人のニーズや心身の状況に合わせたサービスの提供を目指し研鑽してまいります。また今回の評価結果を参考にご利用者様が安心して利用頂けるサービスを常に提供できる事業所として各サービス事業者と連携を強化して職員一同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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.4	8
2	○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	13
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.3	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.5	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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	■	4.6	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.3	5
12	○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
13	○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	■	2.8	13
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	11
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.3	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	3.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.2	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.3	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.1	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.0	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	3.8	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	3.8	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

厳しい御指摘、有りがとうございました。御指摘に対し、深く、検討し、より良いサービスの向上に努めていきたいと思っております。対応については安心感を持ってもらい、適切に情報を提供し、精神的に支えになれるよう、努力していきますので、今後共、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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.4	6
2	○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	13
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	2
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.4	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.5	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.9	8
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
9	○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		5.9	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.8	4
12	○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
13	○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		5.9	8
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	12
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.8	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	26.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今年度のサービス事業者自己評価・ユーザー評価は前年度より改善された点が多く、会社としても個人としても具体的な発言、行動が出来た様に思われる。
今後の改善点としては、評価項目の低い項目を重点的に高めていくようにしたい。　具体的には苦情受付窓口についての説明、介護保険対象外サービスについての説明不足が低い為、　今後は利用者様の理解度に応じた対応をして説明や解説を適時行なうように心がけていく。　各担当事業所と利用者様、その他関わりを持って頂ける関係者、関係機関との連携や調整に努め、サービスの向上を図っていくようにする。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.7	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	9
4	○精神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	4
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.3	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.8	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.5	13
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.6	4
12	○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	■	12.7	2
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370102119	サンスマイルちくさ

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.6	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.7	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.7	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.8	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

契約書・重要事項説明書・苦情相談窓口・個人情報の取り扱いなどの説明において、利用者・ご家族様に分かりやすく明確な説明ができるよう努めていく。また介護保険の対象とならないサービスについての説明・情報提供も同様にわかりやすく説明していきます。ケアマネージャーが関わることによりご家族の負担が軽減できるように必要な対応を迅速に行っていきます。そして精神的な支えとなれるようにご本人・家族の意向を傾聴・理解したうえでの対応を行っていきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.8	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		13.7	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.6	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.5	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.2	12
12	○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	5
13	○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		9.4	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370102200	指定居宅介護支援事業所　憙

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	5.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.2	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.8	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.0	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	＊	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

御利用者様や御家族様より貴重な御意見を頂き大変憙ばしく又、大変励みになります。契約時にご説明させて頂いているサービス内容及び苦情案内窓口について説明不足であるというご指摘については、今後、定期的な説明により十分ご利解頂けるよう対応して参ります。
そして御利用者様より気軽に御意見を頂きながらご満足頂けるよう心掛けたいと思います。これからも御利用者様、御家族様に心から喜んで頂けるよう、サービス事業所等と連携をとりさらなるサービス向上に努めて参りたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		22.2	1
2	○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	6
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	10
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		0.0	10
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	10
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	6
9	○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		0.0	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	10
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.6	6
12	○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	■	16.7	2
13	○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	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	6
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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	4

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.4	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

お客様と本会の評価の乖離について、上位3項目の内容がケアマネジャーに依る対人援助関係であった。ケアマネジャーが、お客様・ご家族様の要望をよく伺い、適性なサービスが受けられる様に、サポートしてゆく。ユーザー評価の結果を踏まえて、お客様のアセスメントに力を入れ、ケアプランの内容も個別化して行きます。又、社協の介護保険（事）としてボランティア活動情報など意識してお客様に情報提供して参ります。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		15.1	1
2	○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	15
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	10
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.5	5
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	5.7	7
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.8	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.8	10
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	9
12	○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
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.4	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

個人情報の取り扱いの配慮が必要であること、介護サービス事業所の選択の自由があることなど解りやすくお伝えするように努めてまいります。また介護サービスを利用することで生活の質が向上しているのか、ユーザー様と共に考える場のもち方について専門性を生かしたケアマネジメントを実施します。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.0	4
2	○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		6.0	8
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.8	6
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	9.8	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.8	6
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.3	10
12	○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	4
13	○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		4.5	12
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	10
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.6	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

すべての項目において、当事業所に対するご利用者の方の評価が全体平均を上回る結果をいただきましたが、評価結果を細かく分析しますと、ケアマネジャーの言葉づかいや態度に満足されていない方がいらっしゃることが分かりました。また、サービス担当者会議については、その効果をあまり感じていらっしゃらない方もおられ、サービスの改善や自立支援を念頭においたサービス提供についても、まだまだ努力が足りないと読み取れました。今後一層、ケアマネジャーの専門性の向上を図り、ご利用者の心身状態の維持・改善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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.3	1
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	3.1	11
4	○精神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	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.4	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	13
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		3.8	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.9	7
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.3	9
12	○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	5
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.8	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	3	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.8	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

利用者様、御家族様の要望を把握し、適切な支援により希望した暮らしに近付けるよう一緒に考えていきたいと思います。また、常に最新の情報を収集し、利用者様、御家族様がより充実した在宅生活が送れるように、ケアマネジャー一同サービスの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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		15.1	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	5
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	4.0	11
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.6	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.2	12
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.3	5
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	10
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.6	8
12	○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	5
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

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

3．事業者のコメント

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

ご本人やご家族に生活の要望を聴き、状況を把握した上でケアプランの作成に努めていますが、ご本人やご家族を取り巻く様々な課題により、望む生活の実現が難しい場合があります。どのような場合でも、ご本人やご家族に寄り添う気持ちを忘れないで、共に課題の改善にあたっていけるように今後も努めていきます。
また、望む生活の実現に近づけられるように地域の社会資源に関する情報収集を行い、ご本人やご家族が、より安心して満足できるようなケアプランを作成でき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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	10.9	2
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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	5
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	6.4	5
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること	■	10.0	3
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.5	9
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		1.8	15
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		4.5	11
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		2.7	14
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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	3
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		6.4	5
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		5.5	9
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		4.5	11
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		6.4	5
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	14.5	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.3	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者、家族への説明を解りやすく行い、伝えていくことが仲々難しいが、今後も努力していきたいと思う。
意識の差については、介護保険制度やその他の制度の知識、急なサービス変更への対応などを求められていることが解り、情報の収集に努め、他の制度の利用の窓口についてもしっかり学んでいく必要があると思う。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.0	6
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		11.9	2
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		4.8	10
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.4	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	6
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.0	6
12	○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
13	○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		11.9	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。ユーザー評価の結果、共通設問「苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったですか？」との項目は、充分ではありませんでした。ご利用者様が安心していただけるよう苦情相談窓口についても分かりやすく説明していきます。ご利用者様と事業所との意識の差については、ほぼ一致しておりました。当事業所では、「住み慣れた地域、ご自宅で、その人らしく暮す」ということを目指しております。ご利用者様の希望されるその人らしい生活を一緒に考え支援させていただきます。その為にも、ケアマネジャーとして質の向上を図り、ご利用者様が地域で暮らしていただけるよう努力していきます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	12.2	1
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.7	5
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	12.2	1
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		6.1	6
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	15
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		2.6	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.1	6
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		6.1	6
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	5.2	10
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		3.5	13
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		4.3	11
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること	■	10.4	3
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		6.1	6
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	10.4	3
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370300036	北医療生協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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	5.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	24.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

介護保険の対象にならないサービスについては、必要があると感じた方にのみご案内していますが、初めての方や、こんなサービスもある、というように御案内を積極的にしていきたいと思います。利用されているサービス事業者への不満などは、ケアマネージャーとしては聞いているつもりでも、その先の改善がされないと、御家族御本人は満足感につながらないということがよくわかりました。どんなささいな事でもサービス事務所と利用者の間に入って対応を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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.5	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		11.6	2
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.0	4
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		5.8	9
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.8	9
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	13
9	○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	■	7.0	4
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	12
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.0	4
12	○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	4
13	○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	9
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370300044	「生協あじまの家」指定居宅介護支援事業所

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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。

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。評価結果の中から、介護保険以外の地域サービスの情報の提供が比較的されていないように思います。ご利用者様からのご希望だけをうかがうのでなく、自立支援のための必要なニーズを掘りおこし、それに対する地域資源の提供もできるよう情報収集を行っていきたいと思います。皆様からの貴重なご意見を真摯にうけとめ改革に努めてまいりますので今後ともよろしくお願いいたします。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.2	3
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	10.8	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.2	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.0	10
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	15
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.3	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、「人としての言葉づかいや態度、身だしなみ」「お客様の体調変化の時ケアプランの変更をし適切な対応」は好評価を頂きました。お客様ご家族様からの自由記載欄では、「心から感謝している」とお声を頂き励みになります。が、「苦情受付窓口についての説明」「介護保険の対象にならないサービスの説明」が満足されてませんでした。これからも社協の事業所として、インフォーマルなサービスの説明を心がけたいと思います。介護支援専門員一人一人が、お客様ご家族様との信頼関係を築き抱えていらっしゃるお気持ちを傾聴し、お客様の個性を生かした支援ができるように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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.6	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	5
4	○精神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	8
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.0	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.0	11
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.0	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	5
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.8	8
12	○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	8
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.4	5
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.2	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.2	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.0	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.0	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.8	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

評価結果を参考にして、地域の皆様のお役に立てるように、日々精進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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	18.2	1
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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	10
	●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	○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
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	9.1	4
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		4.5	8
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	10
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		0.0	10
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		9.1	4
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		0.0	10
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		0.0	10
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		18.2	1
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		0.0	10
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	■	4.5	8
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	18.2	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

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

『事業者と利用者の意識の差』において、ユーザーは精神的な支えや経済状況及び、直接のサービス利用に対して、ユーザー本位の“場”に合った対応を求めているように読み取れるのではないか。一方、事業者は、契約書や重要事項説明書に明文化しているように、自らの役割に忠実に、公平・公正に業務遂行したいという思いが強いのではないかと思われる。当事業者の今後の取り組みとして、法令にのっとった的確で誠実な対応を追求しつつ、生活者としてのユーザーの視点に立ち相談援助に当たれるように、“みたて、てだて、はたらきかけ、みなおし、ふりかえり”を適切に行い、ユーザーの福利に貢献できるように努力を続けていきたい。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.9	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		8.2	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.2	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	6.4	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		8.2	3
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.5	10
12	○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	3
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	7
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	3	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	21.4 %	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。

御利用者や御家族から、サービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス事業者と調整するなどして不満や苦情のための解決をすみやかに行なって行くようにいたします。又、いきいき支援センターとの連携を密にして巾広い視野を持って臨んでいきます。御利者や御家族の理解や同意が得られるような努力をして参ります。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.5	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.0	5
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.5	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.3	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	10
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.3	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	7
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.5	12
12	○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	5
13	○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	7
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	28.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

利用者様と事業所の評価の相違があるため、改善に向け検討し、利用者様とご家族の希望される生活に、近づける事ができ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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		4.3	11
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	3
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		13.0	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	6
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.1	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.4	8
12	○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	4
13	○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	8
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	12
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.7	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.8	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.9	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.7	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.9	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.8	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.8	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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。

問16ケアマネージャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか。問18事業者は利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか。では自己評価よりもユーザー評価の方が高かった結果を受けて、今後も利用者やご家族からの意見や要望を踏まえた対応に努めて希望されているご自宅での生活が安心して過ごすことができるよう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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.8	7
2	○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	10
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.8	6
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.5	5
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	10.8	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	15
9	○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	■	3.4	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10.1	4
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.2	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370301042	如来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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.9	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.3 %	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	89.7 %	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。

困った時の相談先として、苦情受付窓口をお伝えしてきたつもりでした。　今後は、会話の中に苦情受付窓口のことを含めていきます。　サービス担当者会に於いては、介護に携わる人が顔をあわせることができる機会なので理解を得られる様考えます。　自宅に人を招くことが苦手であったり、時間がとりにくい方にも工夫していかなければなりません。　ご本人ご家族とサービス事業者と状況把握に努め、よりよいケアプランの作成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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています	事業者	利用者%	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.7	4
2　○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	11
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	6
4　○精神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
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.8	5
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
9　○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	■	5.3	8
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.5	11
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.2	7
12　○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	■	11.5	2
13　○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		5.3	8
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.5	11
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

利用者様には全体的に良い評価をしていただいたのですが別居の家族の方からは普通の評価しかいただけませんでした。これからは別居の家族の方とのコミュニケーションも、もっと取ることを心がけたいと思います。また「現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時にすばやくていねいに対応してくれる」との質問には大変良い評価をいただき感謝申し上げます。今後も今以上に私達も勉強を重ね皆で利用者様とその家族の方が穏やかな日常生活を送れるように支援を行ないます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.4	7
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	5
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.1	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.4	7
9	○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		3.7	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.8	4
12	○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	2
13	○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	9
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.8	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.9	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.8	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.9	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.9	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.8	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.8	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.8	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

利用者様の評価と事業者の評価、意識の差などが異ったことを真摯に受け止め苦情相談や介護保険外のサービスにつきましても、わかりやすく丁寧に説明してゆくことを心掛けていき、利用者様、ご家族様に安心して在宅生活を送って頂けるよう努めて参ります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.1	1
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	8
4	○精神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	6
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	10.7	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		7.1	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.1	8
12	○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	3
13	○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	11
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.6	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		8.6	4

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか	3	4.1	3.5	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか				
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか	3	4.3	3.6	3.9
	●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか				
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか	4	4.4	3.6	4.2
	●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか				
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか	4	4.2	3.4	4.5
	●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか				
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか	3	4.3	3.0	4.4
	●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか				
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか	3	4.2	3.2	4.6
	●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか				
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか	3	4.2	3.4	4.4
	●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか				
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか	2	3.9	3.4	4.0
	●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか				
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか	3	4.3	3.3	4.4
	●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか				
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか	3	4.8	3.5	4.7
	●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか				
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか	3	4.0	3.5	4.2
	●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか			3.5	4.5
				3.2	4.6
				3.4	4.7

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	33.9 %	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	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ご利用者様の、ご体調や急変時の対応を迅速に進めて、ご家族様や医療機関への連絡を素早くおこない、急な対応にもいつでも答えて行けるようにして行きます。
言葉づかいや態度等、身だしなみにも気をつけて行きます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		14.8	1
2	○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	13
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	9
4	○精神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	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.8	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	9
9	○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	■	3.4	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	11
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.1	4
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	6
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.8	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか	3	4.1	4.3	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか				
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか	3	4.3	3.8	3.9
	●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか				
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか	3	4.4	4.3	4.2
	●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか				
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか	4	4.2	4.6	4.5
	●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか				
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか	4	4.3	4.6	4.4
	●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか				
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか	3	4.2	4.8	4.6
	●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか				
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか	4	4.2	4.6	4.4
	●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか				
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか	4	3.9	3.9	4.0
	●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか				
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか	4	4.3	4.6	4.4
	●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書（１）・（２）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか				
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか	4	4.8	4.8	4.7
	●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか				
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか	2	4.0	4.1	4.2
	●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか				
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか	3	4.4	4.7	4.5
	●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか				
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか	3	4.4	4.7	4.6
	●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くれますか				
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか	2	4.2	4.5	4.7
	●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか				
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか	3	4.0	4.6	4.5
	●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか				
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか	3	3.8	4.4	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか				
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか	3	4.0	4.4	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか				
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか	3	4.0	4.4	4.4
	●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか				
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか	4	3.9	4.3	4.2
	●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか				

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	82.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

色々な情報が氾濫する中、ご利用者様ご家族様の「こういう生活にしたい」と考えになられる意向に適した選択調整のご案内ができるよう、今後も地域の情報をこまめに把握して力をつけていきたいと思います。また、皆様のお声に耳をかたむけ、安心して相談していただけるよう努力してまいりたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	4
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	10.2	2
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		5.7	9
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.1	13
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.1	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.0	6
12	○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	6
13	○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	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.0	6
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか	3	4.1	4.4	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか				
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか	3	4.3	4.0	3.9
	●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか				
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか	4	4.4	4.5	4.2
	●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか				
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか	3	4.2	4.8	4.5
	●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか				
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか	4	4.3	4.7	4.4
	●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか				
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか	3	4.2	4.8	4.6
	●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか				
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか	3	4.2	4.6	4.4
	●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか				
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか	3	3.9	4.3	4.0
	●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか				
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか	3	4.3	4.7	4.4
	●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか				
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか	5	4.8	4.7	4.7
	●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか				
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか	3	4.0	4.5	4.2
	●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか				
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか	4	4.4	4.7	4.5
	●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか				
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか	4	4.4	5.0	4.6
	●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くれますか				
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか	3	4.2	4.8	4.7
	●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか				
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか	3	4.0	4.6	4.5
	●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか				
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか	3	3.8	4.6	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか				
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか	4	4.0	4.4	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか				
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか	3	4.0	4.3	4.4
	●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか				
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか	3	3.9	4.3	4.2
	●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか				

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ご本人だけでなく、日頃介護されているご家族の生活にも気を配り、介護負担が減り、少しは楽になったと感じていただけるようサービスを充実していく所存です。また、不満や苦情をじっくり聞いてくれ、よく対応してくれることが重要との声が多くあった点については、訪問の際に時間を十分取り、精神的な余裕を持って臨みます。そして、急なサービス変更についても、併設事業所の強みを活かして対応します。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.8	5
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.7	10
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		4.7	10
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		7.8	5
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.1	13
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.3	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	5
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	10
12	○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	2
13	○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		9.4	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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、ご家族様から貴重なご意見を頂き、有難く受け止めております。
人と人との関わりの深い仕事である為、ケアマネ自身の人柄や人間性も重要な点であると改めて感じました。
これからも、その方の立ち場や目線に合わせて、一生懸命一つ一つていねいに、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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています	事業者	利用者%	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.3	1
2　○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
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	15
4　○精神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
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	8.8	6
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	13
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	11
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
9　○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.8	13
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.2	8
12　○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	■	10.6	3
13　○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
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.7	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.1	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.5	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.4	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.3	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回は契約時に説明させて頂く苦情受付窓口・個人情報が十分出来ていないという評価を頂き、契約の文書をわかりやすく噛み砕いてご説明出来る様、職員間で検討し今後に生かしていきたいです。また、前回同様介護保険外サービスの説明不足・介護保険サービス事業所の選択の自由に対しての説明不足の指摘もありました。既存の利用者様にも改めてサービスについて説明させて頂きます。本人等の変化に対する適切な対応については高く評価を頂きありがとうございました。どのケアマネジャーが担当になっても、信頼して頂けるようにケアマネジメントの質を向上してまいります。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.7	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	6.8	5
4	○精神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	9
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	15.1	1
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.1	11
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.5	9
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		1.4	14
12	○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
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		9.6	4

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.9	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	5.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	5.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	5.0	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	5.0	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	5.0	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	5.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.9	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	5.0	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	5.0	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	5.0	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	5.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	5.0	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

頂いた貴重なご意見を参考にしながら、今後もご利用者の方の自立支援を念願に置き、ご利用者の立場を考え要望に耳を傾け、ケアマネジメントを行っていくようにしたいと思います。ついつい早口で説明をしがちである重要事項の説明や契約書の説明については、もう少し丁寧に、わかりやすく説明をしていこうと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	16.6	1
2	○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	12
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		11.7	3
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	13.1	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.1	14
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.8	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.3	4
12	○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	7
13	○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	9
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.3	4

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.2	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.3	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	13.3 %	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。

今回ご回答いただいた方別に見ると、同居や別居のご家族様より、ご利用されているお客様ご本人からの評価が一番低いといった結果となりました。その中でも特に苦情受付窓口についての説明が分かりにくいとのご指摘がありましたので、今後はより丁寧かつ分かりやすい説明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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	10.3	4
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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	9
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること		6.5	6
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること	■	4.7	9
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.7	12
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		1.9	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.5	6
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		7.5	5
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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	12
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		1.9	14
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること	■	11.2	2
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		11.2	2
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	■	4.7	9
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	15.9	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370700029	かわ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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.1	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.3	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	78.7 %	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	65	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明について不十分と感じておられるユーザーが多かったことを昨年からの引き続きの課題として受け止めていきます。介護保険外の他制度・保健医療サービス・ボランティア活動など、ユーザーの皆さまの生活を支えるために必要な知識・情報を身に付け、皆さまにもわかり易く情報提供できるよう、事業所として定期的な勉強会や情報交換に取り組んで参ります。また50件もの具体的なコメントを頂きました。高く評価頂いたお声は今後の更なる励みに、「利用者のニーズキャッチを適切に」など具体的改善点をご指適頂いたお声は次年度の改善目標として、当事業所の大切な宝として取り扱わせて頂きます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.9	2
2	○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	15
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.0	5
4	○精神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	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.0	9
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.8	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
9	○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		4.9	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.0	9
12	○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	5
13	○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	5
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	5.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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「生活の希望を聞き状況を判断した上でのケアプランの作成」「体調や環境に変化があったときの対応」「専門家としての適切な情報提供」「自立支援を念頭に置いたサービスの提供」など良い評価をしていただきました。状況を適切に判断して変化に対応できるよう常に学ぶ努力をしていきます。

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。サービス事業所と密に連携をはかりながら　利用者様とご家族の生活がより良い方向へと向う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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.7	4
2	○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	14
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	4
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.7	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.4	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.0	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.4	12
12	○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	2
13	○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	8
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

毎年参加させていただいていますが、今年も全体的に嬉しい評価であったと思います。急なご相談やご不満に関しての対応の早さも評価して頂けていることが、大変励みになります。充分に活かせているのか不安のあったサービス担当者会議についても、自社評価以上に皆様には意義のあるものとなっていることがわかりました。今後も慢心せず、利用者の方ご家族を尊重し、希望の生活が実現できますよう職員一同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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.5	3
2	○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	■	7.6	5
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.7	9
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	13
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.9	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.8	10
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.9	11
12	○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
13	○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	■	12.4	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.5	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3．事業者のコメント

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

ケアマネジャーは、ユーザーの方々が重要と思われる事項の対応について、常に安心感・信頼感が持てるように心がけ、本人・家族を精神的にサポートし、少しでも快適な生活を送ることができるように、緊急を要するサービスの追加や変更に迅速に対応できるよう努力します。また、ユーザーのニーズや経済的状況に合わせ、費用負担を考えつつ、適切なサービスを組み合わせて支援します。このため、ケアマネジャー自身も、自己研鑽に努め積極的に情報収集等も行っていきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.1	3
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.7	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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	■	4.1	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.1	11
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	87.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	89.7 %	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。

自己評価とユーザー評価の乖離は小さいのですが、苦情受付窓口や個人情報守秘、介護保険以外のサービス等説明しご理解いただく項目のユーザー評価が低くなっています。どれもケアマネジメント遂行には必須な項目であるので、契約時のみではなく、時々説明し確認するよう努めます。ケアマネジメントの究極の目標である、問19「自立支援を念頭に置いたサービスの提供」も比較的低値であったので、リスクマネジメントの視点を常に持ちながらより自立した目標を立てて支援を行うことで、希望する生活が実現できるよう努めます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.5	4
2	○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	10
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.3	3
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		2.5	13
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	13
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	6.8	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.6	5
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.6	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.6	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.8	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様及びご家族様より貴重なご意見・ご感想を頂きありがとうございます。
昨年度のユーザー評価の結果をスタッフ間で十分に話し合い、引き続き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、主治医やサービス事業者間との連携を密にしてご利用者様が安心し満足のゆく在宅生活が送れるように援助させて頂きます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること		5.5	7
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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	7
	●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	○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
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること		5.5	7
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること	■	7.3	5
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		0.0	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		7.3	5
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		5.5	7
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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	7
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること	■	10.9	2
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		5.5	7
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること	■	10.9	2
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		3.6	13
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	18.2	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ユーザー評価に貴重なご意見、ご協力をいただき有難うございます。
介護保険対象外サービスと苦情相談窓口について説明不足の評価をいただきました。
いただいたご意見を真摯に受け止め、事業所内外でもいろいろ研修に努め、安心して
在宅生活が継続できるよう親切・丁寧に判り易く説明し、ケアマネの対応に安心感・
信頼感を持っていただけるよう職員一同努めて参ります。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.5	4
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		11.2	2
4	○精神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	8
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.8	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	11
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		8.6	5
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.8	6
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.4	11
12	○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		3.4	11
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370700623	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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

昨年同様、初回面談時における説明内容等にご理解いただけていないことが分かり大きな課題です。各スタッフが人に正しく物事を伝えることの必要性を自覚し、インテーク技術の向上を図っていきます。また、担当者会議について、会議開催の重要性をケアマネジャー自身が理解していないと、ただ人の集まる場で終わってしまいます。専門的見地からの議論が行われるよう工夫していきたいと思います。最後に、医療依存度の高い方や医療に高い関心がある方が増加する中で、ケアマネジャーが係ることでいかに安心して過ごしていただけるかを常に考えていきます。コミュニケーション能力を向上させ、迅速かつ適確に、そして真摯に対応していきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		5.8	8
2	○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	15
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.7	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.3	3
12	○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
13	○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		11.7	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	13
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.2	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

支援が必要な部分を大切に、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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.4	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	10.5	3
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	9.5	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.9	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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	■	7.6	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.5	4
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	3.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.0	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.3	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	3.9	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.0	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	3.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

医療依存度の高い利用者様が多く、契約後短期間の関わりとなる方も何人かいらっしゃいました。これからも病院退院後のおつき合いとなる場合が多くなると思われますが、退院カンファレンスから参加し、スムーズに退院後のケアが受けられるよう関係各方面と連絡をとりあって行きたいと思います。
十分な時間がかけられないかもしれませんが、利用者ご本人及びご家族のお気持ちをよく聞き、少しでも希望する生活に近づけるようケアプランを提案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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.7	1
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	9.6	4
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	4.8	10
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.2	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		7.2	6
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	12
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.8	10
12	○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
13	○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	8
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.8	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.4	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	3.9	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度の評価で、ケアマネジャーに対するお客様の期待されていることや、日頃感じられていることを改めて認識いたしました。特に、制度外サービスへの説明やサービス担当者会議の有効性への評価が厳しいように感じられました。より理解してもらえるような工夫を説明に加えていきたいと思います。

また、私共ではケアマネジャーが複数在籍しているため、対応や知識にも個性が出てしまいがちです。不安を抱えているお客様に少しでも安心して過ごしていただけるよう、ミーティング等での情報共有を図り、ケアマネジャーとしての技量の向上に努め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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.3	2
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.2	6
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.3	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	11
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
9	○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		4.1	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	13
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.1	15
12	○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
13	○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	■	9.3	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか	5	4.1	3.8	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか				
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか	5	4.3	3.5	3.9
	●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか				
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか	5	4.4	4.1	4.2
	●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか				
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか	5	4.2	4.5	4.5
	●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか				
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか	5	4.3	4.4	4.4
	●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか				
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか	5	4.2	4.7	4.6
	●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか				
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか	5	4.2	4.4	4.4
	●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか				
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか	4	3.9	4.2	4.0
	●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか				
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか	4	4.3	4.5	4.4
	●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか				
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか	5	4.8	4.7	4.7
	●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか				
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか	4	4.0	4.1	4.2
	●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか				
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか	5	4.4	4.5	4.5
	●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか				
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか	5	4.4	4.5	4.6
	●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くれますか				
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか	5	4.2	4.7	4.7
	●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか				
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか	4	4.0	4.6	4.5
	●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか				
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか	4	3.8	4.1	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか				
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか	4	4.0	4.1	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか				
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか	5	4.0	4.3	4.4
	●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか				
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか	4	3.9	4.1	4.2
	●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか				

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	有り	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.9 %	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。

契約時の説明をはじめ、介護保険制度や制度内外のサービス利用等、ユーザー様の立場に立ち丁寧な説明に努めてまいります。契約時の１回だけでなく、３ヶ月以内や更新時等確認の機会を作っていきます。

毎月、ユーザー様宅を訪問する際には、計画書をユーザー様と一緒に確認させていただき「希望される生活の支援」の実現のため御意見や御要望を丁寧にうかがう様努めてまいります。

信頼・安心いただける質の高いケアマネジメントを提供できるよう、研鑽に努めてまいります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	14.8	2
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	8.2	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	12
9	○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	■	4.9	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.1	12
12	○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
13	○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	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.7	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	89.3 %	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	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	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきました皆様、ありがとうございました。皆様よりご指摘をいただきました内容については、今後改善していけるように取り組んでまいります。共通設問については契約時に説明させていただいている項目ですが、もう少しわかりやすく説明できるように努めてまいります。サービス担当者会議については今後一層皆様に役立つ内容になるよう、力を入れてまいります。これからも利用者様の自立支援に向けて各事業所との連携を図り、さらにより良いサービスにな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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。	事業者	利用者％	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.1	3
2　○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
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	3
4　○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		6.5	6
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		12.9	2
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.8	9
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.2	13
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.8	9
9　○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	1.6	15
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.2	13
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.1	3
12　○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
13　○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		16.1	1
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	6.5	6

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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　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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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を頂いたご利用者様、ご家族様より昨年同様、今年も更なる高い評価を頂きました事に感謝申し上げます。日頃より関わりの深いご利用者様の急変や環境の変化にも、私共が迅速に対応させて頂く事が出来ました。今後も、ご利用者様の希望されている生活を支援させて頂く事で、精神的な支えとなり、また他のサービス事業者との十分な連携を図る事で、私達ケアマネジャーの対応に安心感と信頼感を持っていただける様努力いたします。また、介護保険対象外のサービスについても説明し、一層のサービス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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.1	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	6
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	5.7	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.4	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.5	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	2
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	5.7	8
12	○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	2
13	○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	6
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.3	15
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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。

利用者の抱える問題や家族関係が複雑化する中で、日々個別のニードと問題にしっかり向き合うように努力しております。ご利用者の感想が適切に行動して下る、同じ立ち場で親身になって下さる、精神的にも肉体的にも非常に助けて頂いている、大変な時、一番良い方法を考えて下さり感謝です。など有難い感謝の言葉に励まされました。定期訪問での面談、電話対応等でのポイントを押えた対応を心がけていますが利用者評価もよい結果が出ているように感じました。今後もしっかり研鑽し日々専門性も高めて参りたいと思います。コンプライアンスを守り、地域に根づいた活動を目指します。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.2	6
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.0	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	12
9	○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		4.1	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.7	10
12	○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
13	○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	7
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.7	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.7	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.8	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.8	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.8	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

毎年評価の低かった「苦情受付窓口」と「介護保険の対象にならないサービス」についてですが、一度に説明する量を減らす事や専門用語をつかわない等の工夫をする事で、全体平均を上回る事ができました。全体平均よりは上回りましたが、他の評価項目よりは低い点数でしたので、今後もわかりやすい説明を心がけていきます。評価項目に対して「無回答」と提出された方の人数が、少し増えていました。ユーザー評価をお願いする時の説明不足が考えられるので、参加していただく利用者様にユーザー評価を分かりやすく説明して「無回答」ではなく、評価していただけるよう努力していきます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	8.7	5
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること		5.2	9
	●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	○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
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	11.3	2
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		8.7	5
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	14
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		0.0	15
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5.2	9
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		2.6	12
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		2.6	12
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること	■	11.3	2
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		10.4	4
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		6.1	7
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	16.5	1
	●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること			

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――――→　できている
　　（１点）　　（２点）　　（３点）　　（４点）　　（５点）
●　　不満　←――――――――――――――――――→　満足
　　（１点）　　（２点）　　（３点）　　（４点）　　（５点）

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問１　○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか
●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか

問２　○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか
●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか

問３　○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか
●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか

問４　○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか
●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか

問５　○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか
●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか

問６　○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか
●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか

問７　○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか
●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか

問８　○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか
●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか

○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか
●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか

○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか
●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか

○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.7	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.8	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.8	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前回課題とした、介護保険外サービス提供に関しては、タイムリーな情報提供を心がけたことで、生活に生かしていただけたのではないかと思います。今回の評価を受けて、事業所評価が低かった点については、自分達のケアマネジメントに自信を持っていきます。今後もケアマネジャーが関わることで、ご本人・ご家族の話しを充分お聞きし、希望する生活に近づけるように、支援させていただきます。急なサービス変更への対応については、状況を把握させていただき早急な対応が取れるように心がけていきます。ケアマネジャーに安心感・信頼感が持っていただけるよう誠実な対応を、今後も継続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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.0	9
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	8.3	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.2	15
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	10
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.3	3
12	○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
13	○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	7
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.4	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	5.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.7	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.9	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8 %	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。

わかりやすい説明を心掛けたいと思います

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		2.9	7
2	○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		20.0	1
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		14.3	3
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		2.9	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	14.3	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	7
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9	○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	■	0.0	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		14.3	3
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		0.0	10
12	○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	6
13	○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	10
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	3.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	2	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	3	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	3	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。評価が低かった苦情相談窓口の説明につきましては、サービス導入時や担当者会議の際、丁寧な説明を心がけ、安心感を持っていただけるよう配慮いたします。また、介護保険サービス以外の関連する様々な情報につきましても、ご本人、ご家族様の意向に耳を傾け、適切な情報を分かりやすく提供させていただきます。今後も、ご利用される皆様の生活の質が向上するケアプラン作りを目指し、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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.0	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		11.0	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.7	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		4.9	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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	■	3.7	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.3	7
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.8	5
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	2	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.0	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	2	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	17.9 %	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。

利用者様に苦情窓口や個人情報に関する内容をわかりやすく説明するために以下のことを実施します。
・苦情窓口について：契約時とその後一年ごとに「介護サービスで困ったらまず相談を！」の資料を配布しながら相談窓口のご案内を継続していく。
・個人情報について：契約時は重要事項説明書の個人情報の部分を具体的に伝え、書面で同意を得る。又新たにサービスを追加する時は、口頭でご本人様ご家族様に個人情報を使用することについて、同意を得る。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.7	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	12
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.4	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.7	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	4
9	○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	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.8	9
12	○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	8
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	6
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.1	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.3	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	3	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回の評価事業において、ご利用者様からの貴重な御意見ありがとうございました。
介護保険サービスのみならず介護保険外サービスのご説明等も丁寧に行い、ご利用者様ご家族様が住み慣れた場所で、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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.3	6
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.2	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.5	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.4	7
12	○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
13	○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	■	10.9	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書（１）・（２）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。今回の評価結果において、苦情相談窓口等の説明が不十分であり、皆様の相談内容に傾聴できていないことを再認識しました。今後、定期的に説明を行うなど、内容に対し適切な助言ができるよう心掛けていきたいと思います。また、介護保険以外のサービス等に関しても情報収集し、事業所内で共有が行えるよう日々努力を重ねていきたいと思います。「信頼感」「安心感」を深め、御利用者様、御家族様に対し、適切なサービスを通して、望まれる生活が送れるよう、資質の向上に努めてまいります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.2	2
2	○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	10
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		4.1	9
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		6.6	6
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	10
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	15
9	○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		3.3	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.8	8
12	○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
13	○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	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.3	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価事業において、ユーザーの皆様より頂いた評価がすべての項目について全体平均を上回る結果となったことは、率直に嬉しく感謝の思いで一杯です。頂いた評価に満足することなく、常に安心感、信頼感の持てるケアマネージャーとして、ご利用者やご家族の希望する生活の支援が出来るよう、点数の低かった項目を中心に、今後もより一層の努力をさせていただきます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.8	4
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	11
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	13.1	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
9	○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		3.3	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	8
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.9	8
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.0	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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。

ご本人、別居のご家族様からは良い評価を頂いておりますが、同居のご家族様からは、「より介護負担の軽減ができたら。」というご意見を頂きました。今後も、自己研鑽に励み、ご利用者様とご家族様の両者の望む生活を支えることができるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。又、ご利用者様、ご家族様の生活が、より有意義となる様に、インターネットの活用や講習会への参加、他事業所との連携により、介護保険外サービスについての情報をより充実させ、ご提案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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.7	3
2	○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	10
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	11
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.9	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	6
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.8	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.3	11
12	○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	2
13	○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		5.0	9
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

①初回面談やアセスメントにおいて利用者や家族が困っていること、支援してほしいことを適切に理解をする。
②利用者や家族がイメージしやすい言葉づかいで生活支援について説明をする。
③介護保険以外のサービスについても適切な状況で提案ができるようにする。
以上の事について改善でき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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.5	6
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	13.1	1
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.3	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.3	3
9	○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		5.6	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	11
12	○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	5
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		12.1	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371101425	トリトン　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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	3.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	3.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.0	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	3.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明も幅広く、丁寧に行うように再度、留意しながら、御本人・御家族が自立支援を念頭に置いたサービス提供が実感できるような居宅介護支援が行えるように改善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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		16.7	1
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	10
4	○精神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	9
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.7	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.8	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.3	2
9	○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		10.3	2
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.8	10
12	○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	5
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.3	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	18.0 %	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。

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、重要事項説明書の内容などわかりやすい説明を心がけていますが、利用者様やご家族にとってはわかりにくく十分に伝わっていない部分がありますので、今後も気を付けていきます。利用者様、ご家族から普段のご様子についてよくお聞きし、希望される生活を続けていただくことができるよう、さまざまにあるサービス、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。介護保険制度だけではなく制度の対象とはならないサービス等も含め、職員間で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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.1	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.6	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	9
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.3	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.3	13
12	○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
13	○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		10.6	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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。

思うようにならないつらさは介護をうけるかたも介護をされているかたも日々感じておられます。なかなか他人には言いづらいその思いを真摯に受けとめつつ、各サービスにかかわるスタッフから見た日常生活上の大小の変化や気づきをお伝えし共有することは、意欲や安心感を高めるうえでは大切だと思います。ケアマネジャーがより細やかな目配りで、介護にかかわるかたがた同士の「思い」や「気づき」の橋渡し役としての役割機能を発揮できるよう、「くみとる力」を高める意識づけと研修を重ねたいと考えます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.8	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	6
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	6.5	7
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.3	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.8	3
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.4	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.7	11
12	○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	7
13	○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		10.6	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	10.4 %	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。

今回の調査で頂いたお客様からの貴重なご意見はケアマネジャーの定例会議で周知し「あなたらしさを応援」を合言葉にお客様の思いに添った支援ができるよう努めてまいります。また、お客様おひとりおひとりの支援を通して暮らしやすい地域づくりへと視野を広げ、社会福祉協議会が実施する介護サービスとして、さらなる質の向上を目指し、日々研鑽を重ねてまいります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.6	1
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	4
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.3	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.7	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.6	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		0.0	15
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

自己評価は、ユーザー評価及び全体平均と比べて低い結果でした。改善を繰り返してきましたが、利用者様にとって本当に理解できるものかどうかとの視点で厳しく評価したためと考えております。利用者様がサービスに期待することとの意識の差をみますと、契約時の説明は理解しにくいこと、専門家の目線に片寄る面もあり、改善したいと思います。苦情相談窓口は事業所変更の可能性などは、利用者が落ち着かれた頃に改めてお伝えし、利用者様や家族様が望む生き方をきちんと受け止めたうえで寄り添いながら一緒に考えていくことが大切と、認識を新たにいたしました。今後も研鑽しながら、自信を持ってサービス提供し、より高い評価を目指す所存です。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.1	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		9.5	4
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	10.3	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.4	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	8
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		3.2	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	8
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		1.6	15
12	○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		7.1	7
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	8
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.6	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.7	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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、ご家族様からの貴重なご意見や評価を頂きました。皆様から信頼していただける事業所を目指して一層の努力をしていきたいと思っています。前回の評価に引き続き、介護保険外の制度やサービスの説明についてもパンフレットを有効活用し、毎年勉強会を行い内容も更新する事で、職員全員の知識を高めると共に新しい情報を適切に提供できるよう努めてまいります。今後も常に分かりやすい説明と丁寧な対応に心がけ、より満足いただける事業所となるよう職員一同質の向上に取り組んでまいります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.5	3
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.8	5
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	5.2	10
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		3.4	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		9.5	3
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.6	13
12	○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	2
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	5
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	13.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回の評価結果を受けて説明力不足がわかりました。
居宅サービス、苦情窓口、個人情報、担当者会等の説明がわかりやすくできるよう事業所内で再検討いたします
利用者様の意見を謙虚に受け止めご利用者様ご家族様の要望にこたえられるよう自己研鑽に励みます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	15.0	1
2	○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		6.8	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.5	5
4	○精神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	9
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	6.8	7
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.3	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		3.0	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	9
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.3	13
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.6	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.5	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.9	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	3	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	3	4.4	4.9	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	3	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.7	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

問1、2、3、5より契約書や重要事項説明書などの書類説明時は、相手の理解の反応を見ながら、きちんと理解して頂いているかを確認しつつ、分かりやすい説明を行っていきます。
問21で⑧⑫「わかりやすく説明すること」⑭「じっくりと聞き、よく対応すること」が上位にあげられており今後も傾聴の姿勢を持って、ご利用者様、ご家族様の望む生活を支援していけるよう努めていきます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	7.4	7
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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	9
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	8.1	4
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること	■	11.9	2
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.7	15
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		1.5	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		8.1	4
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		5.2	11
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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	9
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		6.7	8
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		8.9	3
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること	■	5.2	11
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		8.1	4
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	14.1	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371200235	介護支援センターなごみ

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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おきましても、ご利用者の皆様方から貴重なご意見を頂戴いたしました。設問のうち、「介護保険対象にならないサービスについての説明があるか」「サービス担当者会議は役立っているか」という点について、十分でないという回答が多く、全体平均よりも低い結果となりました。今後の対応として、前者につきましては、より一層地域の社会資源に目を配り、適切に皆様にお伝えできるよう事業所内で情報共有することとします。また、後者につきましては、会議の前に検討課題を絞り込み、参加者に周知しておくことで、中身のある効率的な会議進行ができるようにいたします。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.2	2
2	○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	15
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	11
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.2	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		6.1	8
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.1	8
9	○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		4.1	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.1	13
12	○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	4
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	3.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.3	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書（１）・（２）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.4	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.9	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.2	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	3.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.3	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.0	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回の評価では、苦情受付窓口やご本人様・ご家族様に関する個人情報の取り扱いについての説明が不足していたとのご指摘をいただきました。今後は、上記の説明について分かりやすく行っていく所存でございます。今回、ケアマネジャーは専門家としてご本人様・ご家族様に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供を行っていること、事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じる、という項目について評価をいただき嬉しく思います。社会資源の活用もふまえ「生活の質」が向上するよう、今後も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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	10.3	3
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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	6
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	5.6	10
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		13.1	2
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	14
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		0.9	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.5	6
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		6.5	6
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		9.3	5
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		4.7	11
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること	■	10.3	3
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		6.5	6
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	■	1.9	12
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	15.0	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	－	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	－	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	－	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	－	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	－	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	－	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	－	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	－	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	－	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	－	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	－	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	－	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	－	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	－	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	－	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	－	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	－	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	－	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	－	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	－	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		6.4	8
2	○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		9.1	3
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	7
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.1	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.5	9
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.5	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.7	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		12.7	1
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.5	11
12	○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	■	3.6	13
13	○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		4.5	11
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.8	15
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	2	3.9	3.4	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.3	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.3	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回は、ユーザー様の評価の中で問8の介護保険以外のサービスについて努力が必要な結果でありました。この内容については私ども職員も利用されるされないありますが積極的に情報提供しながらも最っと資源を学び理解する事で活用してゆきたいと考えます。訪問介護・デイサービスなどについても利用者様の選択意義を考え希望状況に応じた適切なサービス利用を頂ける様お伝えしてゆきたいと考えます。私ども職員一同ご利用者様ご家族様への精神的な支えになれる事や生活の向上、安心が持てる様努力し、信頼をさらに頂ける様今後とも頑張って行く所存で有ります。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.1	2
2	○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	5
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.1	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.0	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		9.1	2
12	○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	5
13	○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	7
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.6	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.6	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	2	3.9	4.5	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.7	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.6	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	57.7　%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100.0　%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ご利用者様、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。評価につきましては、概ね良好な評価をいただき、また労いのお言葉も頂戴し、大変励みとなりました。誠にありがとうございました。
評価コメントで、ご家族様の介護に対する不安や戸惑い、大変な思いを改めてお聞かせいただくことができました。その思いをしっかり受け止め、ユーザーの皆様の精神的な支えとなれるよう、きめ細かな相談支援と提案や情報提供に努め、今後益々安心と信頼を寄せていただけますよう励んで参ります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	13.2	2
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	10.3	4
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		4.4	10
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.4	10
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		1.5	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		7.4	5
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		2.9	12
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		5.9	6
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること	■	11.8	3
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること	■	2.9	12
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		5.9	6
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	16.2	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201258	福祉の幸　ケアプラン鶴里

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	3.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.2	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	3.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	3.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	3.9	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.0	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.1	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	3.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.9	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	3.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ご本人とご家族様の評価では、1、2、3、5について契約時のみのご説明だったため、今後は定期的にお伝えをしていく必要があると感じました。8については、今まで必要と思われる方にのみ話をしていたので、これからはすべてのご利用者様に同じようにご説明をしていきます。皆様に必要とされるケアマネとなるよう専心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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています	事業者	利用者%	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること	■	10.9	3
1　●希望している生活を支援してくれること			
2　○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
2　●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　○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
3　●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4　○精神的な支えになること		8.7	4
4　●精神的な支えになってくれること			
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること	■	6.5	8
5　●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
6　●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		1.1	14
7　●介護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　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		7.6	5
8　●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9　○個人情報を絶対外にもらさないこと	■	4.3	11
9　●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.3	12
10　●他の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　○いろいろな申請の代行をすること		5.4	10
11　●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12　○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		13.0	2
12　●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること			
13　○急なサービス変更にすぐ対応すること		6.5	8
13　●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	■	7.6	5
14　●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	14.1	1
15　●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201332	ケアプランぼちぼち

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今までと同じように、「今困っている」との連絡にすぐの対応ができるよう事業所の休日や時間外も相談受付を致します。本人や家族と一緒に「安心して暮らせる在宅」を考えて支援していきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	7.7	4
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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	8
	●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	○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	4
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	7.7	4
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		8.5	2
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		2.3	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		4.6	11
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		4.6	11
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		4.6	11
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		6.9	8
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		8.5	2
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	■	7.7	4
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	16.2	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201753	宝南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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.8	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	5.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	5.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	5.0	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	5.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.7	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	5.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	5.0	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	5.0	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.7	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

ユーザーが重要だと思うものの中の一番に「介護保険制度やその他の制度をよく知っていること」とあったように、その人の周りにある社会資源や制度などの知識を持ち、的確なアセスメントを進めて、ご本人、ご家族様の希望されている生活を支援できるように進めていきたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.3	2
2	○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	9
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	16.7	1
4	○精神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	9
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	10.0	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		6.7	7
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
9	○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		0.0	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	5
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	6.7	7
12	○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		0.0	12
13	○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		13.3	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	12
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201795	ニチイケアセンター名南

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	5.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	5.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	5.0	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	5.0	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	5.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	5.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	5.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	5.0	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.9	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	5.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	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	64.3 %	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、ご家族様に、必要に応じて解りやい説明、提案をしていくよう努めてまいります。また、ご利用者様ご家族様と信頼関係を築きながら希望される生活に少しでも近けるように　ケアプランの作成、介護保険外サービスなど提案し、相談業務に努めさせて頂きたいと思います。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		17.1	1
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		8.6	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	12
9	○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	■	0.0	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.7	7
12	○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		5.7	7
13	○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		11.4	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.4	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300035	生協もりやま診療所指定居宅介護支援事業所

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	3	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回は多くの方に協力いただき概ね全体より良い評価をしていただけました。介護されているご家族からの感謝の言葉もいただき今後の励みになりました。
低かった点は個人情報の守秘の説明が分かりやすかったかと苦情に対するすばやく、ていねいな対応の2点で、今後説明を十分行うと共に、苦情対応については経過報告も含め行うよう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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています	事業者	利用者%	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	7.8	5
2　○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	11
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		10.9	2
4　○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		4.7	11
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.8	5
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.3	14
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.5	8
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9　○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.3	14
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	3.9	13
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.5	8
12　○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	7
13　○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	3
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.6	3
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.8	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.1	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	8.6 %	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。

お客様やその家族は、質問に対し分かりやすい説明を求めており、特に苦情に関する窓口の説明が不十分であるというユーザー評価の結果がでています。そこで、重要事項を説明するときは、できる限り、わかりやすい説明をするよう努めます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.9	2
2	○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		5.2	10
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.7	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.2	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		6.0	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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	■	3.0	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.0	13
12	○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	4
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.2	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	5.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

御利用者、御家族がケアマネジャーに対して望まれている事は、精神的な支えになって欲しい事、自由記載の中には、医療費、ショートステイの自己負担を心配されている事がわかりました。また担当者会議が、御利用者に役立っていない評価をいただきました。現在は居宅サービス計画を各サービス事業者に送り、御利用者、御家族の意向を担当者全員で共有し、サービス内容に満足、安心していただけるようにしています。中には、高齢者社会に不安や心配をされる御意見もありました。再度ケアマネジャーの基本姿勢にもどり、生き方、暮らし方を尊重し自立に向けての社会的責任、専門的な援助を行な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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.7	4
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	11.0	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.1	13
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.3	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.4	14
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.5	8
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.7	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーラ居宅介護支援事業所

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

居宅支援の契約から何年もたった利用者に対して、苦情窓口についてや個人情報の取り扱いについて等、あらためてわかりやすく説明していきたい。介護保険対象サービス以外の各種の福祉サービスについて、情報提供していきたいと思う。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.0	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.0	5
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	6.0	7
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.0	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	13
9	○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	9
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	6.0	7
12	○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	■	5.0	9
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	5
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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、御家族がこれからも住み慣れた御自宅で少しでも安心で快適に暮らして頂けるように介護保険サービスだけでなく他の福祉系サービスについても、丁寧に分かりやすくお伝えできるよう心掛けてまいります。
その時、その時の状況を的確かつ迅速に把握・判断し、より良いサービスの紹介や調整が行えるよう、またいつでも気軽に御相談頂けるようこれからもより一層努力してまいります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.6	3
2	○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		1.6	13
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		6.2	7
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.0	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		1.6	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9	○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		3.9	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.2	7
12	○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
13	○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	■	12.4	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300597	オオツカ居宅介護支援事業所

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

介護保険対象外のサービスについての情報が、十分にお伝え出来ていないという評価を頂きましたので、スタッフ全員で情報収集や勉強会への参加を重ね、ご利用者様の状態・ご希望に沿った適切なアドバイスが出来る様努力していきます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.8	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	8.8	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.5	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	1.5	12
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.4	6
12	○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	6
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.8	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか	3	4.1	4.1	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか				
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか	3	4.3	3.9	3.9
	●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか				
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか	4	4.4	3.8	4.2
	●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか				
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか	4	4.2	4.4	4.5
	●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか				
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか	4	4.3	4.0	4.4
	●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか				
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか	4	4.2	4.6	4.6
	●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか				
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか	4	4.2	4.2	4.4
	●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか				
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか	4	3.9	3.8	4.0
	●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか				
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか	3	4.3	4.3	4.4
	●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか				
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか	5	4.8	4.2	4.7
	●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか				
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか	3	4.0	3.6	4.2
	●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか				
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか	4	4.4	4.1	4.5
	●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか				
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか	4	4.4	4.2	4.6
	●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くれますか				
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか	4	4.2	4.6	4.7
	●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか				
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか	4	4.0	4.3	4.5
	●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか				
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか	4	3.8	4.0	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか				
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか	4	4.0	4.1	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか				
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか	3	4.0	4.2	4.4
	●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか				
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか	3	3.9	4.0	4.2
	●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか				

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回も利用者様・御家族様より、貴重なご意見ありがとうございました。これからも、利用者様の自立支援を念頭に置き、ご利用者様や、ご家族様からの意見を受け止め、在宅生活断続できる様支援させて頂きたいと思います。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.4	3
2	○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	10
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.4	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.1	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.4	3
9	○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	■	3.1	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		5.2	9
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.3	6
12	○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	10
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300936	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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	3	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	22.1 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果により、ご利用者の方が住み慣れた地域で生活を続けることができるように、ご利用者、ご家族のニーズを受け止め、安心して生活ができるように支援していきたいと思います。また、サービスを利用することにより、生活の質の向上が図られ、適切な情報提供を行い、ご本人、ご家族が希望する生活を送ることができるように、努めていきたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.0	3
2	○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	9
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	12.0	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.0	9
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.0	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	9
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.0	9
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	14
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371301330	高齢者生協在宅支援センターあまこだ

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.8	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	2
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	5.9	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.9	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		5.9	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.9	11
12	○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		7.8	6
13	○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	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.8	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.2	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.1	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.3	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.0	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	3.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	30.0 %	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、ご使用者様が、私共に対し、どのような要望を持っておいでなのか、知るきっかけをいただきまして、ありがとうございます。
自己評価と全体との比較結果が大きく変わらず合致していたので、力を入れて意識している部分に、ブレは無いのかと思います。問13、問21に対し、具体的なお言葉をいただけましたので、大変、うれしく思っています。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、日々、精進を重ねて行きたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	6.7	6
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		2.2	13
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること		6.7	6
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		6.7	6
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.4	12
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		0.0	15
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.7	6
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと	■	8.9	3
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		11.1	2
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		8.9	3
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		6.7	6
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること	■	8.9	3
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		6.7	6
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	13.3	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.4	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.7	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	15.3 %	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	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。

今回の利用者様からの評価結果を真摯に受け止め、事業所内で十分に検討し、事業者と利用者様の意識の差・現状を正しく把握した上で、改善に向けての取り組みに努め、更なるサービスの質の向上を目指していく。その為には、ケアマネジャー各々がスキルアップを図り、自己研鑽を続けていく必要がある。今後も利用者様の声に耳を傾け、懇切丁寧な対応を心がけると共に、適切な情報提供を行い、利用者様との信頼関係を深め、より良いサービスの提供が行えるよう努力していく所存である。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。	事業者	利用者％	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		13.3	2
2　○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
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		4.0	9
4　○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		14.7	1
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.3	6
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	11
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9　○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	6.7	7
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	11
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		13.3	2
12　○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	5
13　○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	11
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.8 %	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。

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、ほどよい関係で支援を受けることができ、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、苦情受付窓口についての説明があまり理解できていないとの評価結果がでています。初回契約時に説明を行っていますがお客様にとって介護保険のことを理解することで頭がいっぱいで苦情受付窓口のことを覚えてみえないことが考えられます。今後は契約後、約1ヶ月ぐらいたち落ち着いた頃に再度、苦情受付窓口の説明を行い、確実にお客様に伝わる工夫を行いたいと思います。
今後も引き続き、お客様に選んでいただける質の高い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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.2	2
2	○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	9
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	7.0	6
4	○精神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	9
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.8	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.9	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		2.3	14
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.4	3
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	5.5	9
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.0	6
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.3	14
12	○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
13	○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	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

福祉の里名古屋鳴海営業所は、訪問介護、訪問入浴、介護タクシー、福祉用具レンタル・販売の事業所を併設しており、急なサービス依頼にも他事業との連携により迅速に対応できるよう心がけておりますが、「質問にすぐに答えてほしい」「早めに対応してほしい」というニーズに応え、ケアマネ5名の協力により担当者の不在時にも緊急度に応じて対応し満足頂けるよう努めていきます。ユーザーがケアマネに求めることの1位に「安心感・信頼感が得られること」が挙げられており、トラブルや苦情相談の時にこそ、お客様の想いや求めていることを組み取り、誠実に対応することにより信頼感・安心感を得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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.4	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	7.0	6
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.1	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.5	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9	○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	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.6	13
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.3	9
12	○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	4
13	○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		11.4	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.6 %	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。

利用者様に良い評価をいただいた「ケアプランの変更などに適切に対応を行うこと」「専門家として適切な情報提供を行うこと、につきましては更にアセスメント技術を深めその方に必要な情報を的確に判断し提案できるようケアマネジメントを充実していきます。
「介護保険の対象にならないサービス」の説明については、いきいき支援センターとも連携を取り地域の社会資源の情報収集に努め、わかりやすく情報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。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.2	2
2	○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	9
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	9
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.3	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.6	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.6	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		8.1	5
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.9	11
12	○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	3
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか	3	4.1	3.7	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか				
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか	4	4.3	3.5	3.9
	●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか				
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか	4	4.4	3.5	4.2
	●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか				
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか	3	4.2	4.8	4.5
	●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか				
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか	3	4.3	4.3	4.4
	●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか				
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか	4	4.2	4.6	4.6
	●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか				
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか	4	4.2	4.2	4.4
	●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか				
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか	3	3.9	3.8	4.0
	●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか				
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか	4	4.3	4.3	4.4
	●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか				
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか	4	4.8	4.5	4.7
	●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか				
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか	4	4.0	3.9	4.2
	●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか				
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか	4	4.4	4.4	4.5
	●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか				
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか	4	4.4	4.7	4.6
	●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くれますか				
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか	4	4.2	4.7	4.7
	●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか				
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか	4	4.0	4.6	4.5
	●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか				
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか	3	3.8	4.0	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか				
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか	4	4.0	4.1	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか				
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか	3	4.0	4.2	4.4
	●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか				
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか	4	3.9	3.9	4.2
	●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか				

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.0	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

苦情相談窓口の説明や個人情報の取り扱いについて、契約時の説明をより丁寧に行い、定期的に再確認を行っていきます。
また、介護保険内・外のサービスや、様々な社会資源を、わかり易く説明を行い、ご利用様やご家族様が希望されている生活に、少しでも近づけていけるよう支援を行って参ります。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	16.0	1
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		5.3	9
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.3	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		5.3	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.7	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	8.0	3
12	○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
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.0	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.9	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.8	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.7	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

全てにおいて平均点以上の評価を頂戴し、今後の仕事の励みとなりました。頂いたご意見の中に、幅広い選択肢の中から分かりやすい説明で納得できるよう導いてほしい、とのご希望がありました。更に改善すべき点としてより一層きめ細かく丁寧な対応を心掛け、安心して任せられるケアマネジャー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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.6	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	9
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		7.0	6
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	11.6	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		9.3	4
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.7	9
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	9.3	4
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		0.0	14
12	○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
13	○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	9
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	5.0	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.6	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

皆様から貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。
これを踏まえ、より充実した居宅支援を展開するため、以下の点に重点を置いて取り組みます。①個人情報の取り扱いに対する一層の配慮　②ご本人は勿論、ご家族も含めた包括的支援の促進　③地域との積極的交流による地域資源の有効活用の促進　④研修等への積極的参加による知識や情報の効果的な提供　⑤ご本人・ご家族からのご要望等の積極的聴取及び反映による信頼の獲得
以上の諸点に精力的に取り組むことにより、安定的な在宅生活の継続に貢献できるよう努力してまいります。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.8	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		8.7	4
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.6	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
9	○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		4.3	9
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	9
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.3	9
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか	4	4.1	4.2	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか				
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか	4	4.3	3.7	3.9
	●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか				
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか	5	4.4	4.2	4.2
	●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか				
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか	4	4.2	4.6	4.5
	●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか				
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか	5	4.3	4.5	4.4
	●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか				
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか	5	4.2	4.8	4.6
	●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか				
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか	4	4.2	4.7	4.4
	●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか				
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか	4	3.9	3.5	4.0
	●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか				
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか	5	4.3	4.7	4.4
	●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか				
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか	5	4.8	4.7	4.7
	●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか				
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか	4	4.0	3.9	4.2
	●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか				
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか	5	4.4	4.5	4.5
	●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか				
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか	5	4.4	4.6	4.6
	●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くれますか				
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか	5	4.2	4.8	4.7
	●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか				
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか	4	4.0	4.8	4.5
	●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか				
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか	4	3.8	4.5	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか				
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか	5	4.0	4.7	4.4
	●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか				
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか	4	4.0	4.5	4.4
	●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか				
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか	4	3.9	4.4	4.2
	●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか				

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	31.7 %	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価から、苦情受付窓口や介護保険対象外のサービスのご案内が不足していたということが分かりました。今後は契約時だけではなく、随時説明する機会を作るようにし、また地域のサービス事業者の情報収集を日々行い、利用者様がサービスの選択をしやすいように情報提供してまいります。これからも、利用者様とご家族から満足していただけるよう、ニーズの把握を行い、一人一人に合った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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています	事業者	利用者%	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	18.2	1
2　○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	10
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	5
4　○精神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
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		5.5	8
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	10
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9　○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.8	10
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること	■	10.9	3
12　○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
13　○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		1.8	10
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	7
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

地域の情報収集をしっかり行い、地域のボランティア、地域の福祉活動、その他保険外サービスを、利用者の意向を確認しながら、プランに取り入れていくよう心掛けます。一人一人に合ったきめ細かい支援活動が改めて重要であると感じ、画一的な支援活動にならないよう心掛けます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.7	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	7
4	○精神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	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	12.4	1
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		5.8	10
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		2.5	13
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.4	7
12	○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	4
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.8	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	3.8	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.1	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	3.8	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.1	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	3.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.1	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

契約書、重要事項の説明をさせていただく時は、ご利用者様に十分ご理解いただけるように、わかりやすい説明に努めてまいります。自立支援を念頭においたサービス提供を心がけ、ケアマネジャーが関わることでご利用者様やご家族が安心して生活が送られますよう、よりいっそう研鑽を積んで支援をさせていただきたいと思います

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.4	2
2	○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	4
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	4
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.1	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.9	13
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		5.7	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		10.0	3
12	○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	■	5.7	8
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.3	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	3.8	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.0	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	3.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.4	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	3.9	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	3.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	3.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	3.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	3.8	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	3.8	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

判りやすい説明、丁寧な対応を心がけ、ご本人やご家族との思いのズレが、少しでも減らせるよう、努力していきたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.1	3
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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	1
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		13.3	1
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
9	○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		0.0	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	13
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		8.9	5
12	○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		4.4	9
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	6.7	7

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371401932	南生協病院指定居宅介護支援事業所

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.4	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	有り

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価に対し貴重な意見をいただきありがとうございました。利用者様及びご家族様より「親身になって聞いてくださり対処、努力され感謝している」「とても分かりやすく教えてくれる」等のありがたいコメントを頂き喜ばしく思っております。他方、自己評価より低い評価を頂いた箇所もありました。その点は真摯に受け止め、改善できるよう取り組んでまいります。今後も利用者様及びご家族様の生活の質が向上し希望している生活に近づけるよう、よりいっそう努め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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	6.7	6
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	9
4	○精神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	4
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.9	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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	9
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	12
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.7	6
12	○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	4
13	○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	■	11.8	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.7	6
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371402187	居宅介護支援事業所あいかわ

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.3	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.3	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	3.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.3	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.3	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	3.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	3.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

評価項目のユーザー評価および記入者別ユーザー評価に着眼する。ユーザー評価からの点数が低く、また出来ていないとの評価があった苦情受付に対しての対策として、具体的な内容を例に挙げて説明が出来る文書を作る。同様にサービス内容・種類が適切に提供されていない事や介護保険外サービスの不充分な事に対して、福祉制度の活用・ボランティア・インフォーマルなサービスをより以上に取り入れたケアプランを作っていく。記入者別ユーザー評価では利用者本人評価が同居家族評価より低い。今後は本人の意向をもっと汲み取った話し合いが出来る環境を作り、サービス提供へと繋げていきたいと考える。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.1	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	3
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	8.5	5
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.8	6
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.1	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	2.3	14
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.3	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.2	7
12	○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	■	4.7	9
13	○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	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371402427	こうの整形外科介護プランセンター

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	0.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.8	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	5.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	5.0	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	5.0	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	5.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	5.0	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

開設して半年が過ぎ担当する利用者様も増えてきました。この結果を踏まえて利用者様・ご家族様がケアマネに求められていることに少しでも応じられるよう努力していきたいと思っています。
医療・サービス事業所・抱括などとの連携を大切にして公正・中立な立場で対応し、利用者様・ご家族様に信頼、安心される居宅介護支援事業所を目指します。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.0	3
2	○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	12
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.0	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		0.0	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.3	10
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	－	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	－	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	－	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	－	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	－	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	－	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	－	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	－	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	－	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	－	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	－	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	－	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	－	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	－	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	－	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	－	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	－	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	－	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	－	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	－	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3．事業者のコメント

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

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.3	2
2	○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		1.6	14
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	8
4	○精神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	5
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.3	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	2.4	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	11
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.9	6
12	○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	■	7.1	8
13	○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	1
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.9	6
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.3	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	17.2 %	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。

ユーザー評価結果から、お客様やご家族にわかりやすくお伝えすることのむずかしさをあらためて感じています。苦情受付窓口等契約時の説明については、定期的な情報提供の一つとして今後もお伝えしていきます。またお客様おひとりおひとりの声に耳を傾け、制度内だけでなく多様なサービスを提案し選んでいただく、ご自身が主体的に生活していると実感いただけるような支援を心がけたいと思います。また、お客様はケアマネジャーに安心感や信頼感を求めていらっしゃることがわかりましたが、この点は自由記載欄でよい評価をいただきました今後も皆様との信頼関係を大切にしながらサービスの向上に努めていきたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	12.5	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	5.2	7
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.3	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		5.2	7
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	14
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	5.2	7
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	4.2	11
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.1	14
12	○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	5
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	3	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時の際、介護保険外サービス、苦情の窓口などの説明が不十分であり、一部のユーザー様のご理解が得られなかったことがわかりました。　今後　状況の変化に応じ、ユーザー様からのご相談の際、希望するサービスが介護保険には該当しない場合、保険外サービスの情報などを行い、そして介護者のご負担を出来るだけ軽減しながら希望ある生活に少しでも近づけるようご支援いたします。安心感や信頼感が得られるよう今後も事業所として研修参加や勉強会などを行い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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.5	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.8	6
4	○精神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	3
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	9.6	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.5	11
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	11
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	14
9	○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	11
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	7
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.4	9
12	○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
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	14
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.2	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書（１）・（２）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、自己評価とユーザー評価のずれを検討しました。今后のサービスの質の向上のために①認定更新時に事業所の重要事項や保険外サービスについて説明をし、利用者様が安心してサービスを受けることができるようにする。②すばやい対応の評価が低かったため、再度営業時間の説明と利用者様の立場に立った支援を心がける。③ユーザーは「希望している生活を支援すること」を重要視しているためアセスメントを充分に行い、利用者様の希望する生活にできるだけ近付けるようにする。またサービス事業所についての提案は、複数ヶ所行い、自由に選択できる事を伝え個々の利用者様のニーズに応えていくように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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		8.4	3
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	4
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること		2.8	14
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	11.2	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	6
9	○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		4.7	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.5	4
12	○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	11
13	○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	6
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.5	6
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.0	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.9	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	4.7	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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。

今回のユーザー評価について、全体平均を上回る評価をご利用者様からいただけましたが、「苦情受付窓口の説明と介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いという説明」に関しては、平均よりやや低い結果となりました。今後は、わかりやすく伝わりやすい説明に心掛け、ご利用者様の満足度が向上できるよう改善に努めていきたいと思います。また、職員一同、切磋琢磨し、サービスの質の向上に取組んでいきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.7	1
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	2
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	9.2	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.5	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
9	○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		3.3	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		7.5	6
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		2.5	14
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	7
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.8	2

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.1	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	94	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	98.9 %	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	71	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.5 %	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。

前回のユーザー評価より「説明」という行為の重要性を再認識し、対応に留意しておりました。契約時にはわかりやすい説明をさせて頂くよう努めてまいりましたが、個人情報の取り扱いや苦情相談窓口などの説明に不足を感じるというご意見を頂きました。契約時にはご利用の皆様とまだ信頼関係を十分に構築できていない状態での説明となるため、内容に不足を感じられる結果になってしまったのではと事業所内で検討致しました。今後は契約時のみならず、サービスの利用を進める中で随時説明を行うことで不足を埋めていけるよう努めてまいります。今後もご利用の皆様の立場に立った対応を心掛けていきたいと思っております。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	10.9	2
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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	15
	●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	○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	9
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること	■	7.7	7
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること	■	9.2	4
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.7	13
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		2.1	14
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.5	8
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		4.1	11
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		5.0	10
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること	■	8.0	5
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		9.5	3
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		8.0	5
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	14.5	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.3	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

◦契約書・重要事項、苦情受付窓口についての説明をわかりやすく行っていきます。
◦ご本人・ご家族の今まで培ってこられた生活様式を大切にしながら、自立支援を念頭に置いたサービスの提案や調整をしていきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		16.1	2
2	○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	13
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.5	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.2	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	10
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	1.6	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		8.1	5
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		0.0	13
12	○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	5
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.3	3
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.4	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	3.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.3	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.1	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.5	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.6	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.5	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.3	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

皆様の貴重なご意見、ご感想を頂きまして有難うございました。お客様が居宅介護支援事業所を選ぶ上で「安心してお任せできるかどうか」「頼りになれるかどうか」「保険外サービスなど色々情報提供してくれるかどうか」など大切であり期待していると回答を頂きました。今回の評価を踏まえこれからもお客様のご期待に沿えるように職員一同努めて参りたいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.3	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	6
4	○精神的な支えになること ●精神的な支えになってくれること	■	13.1	1
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		11.2	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.7	11
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	2.8	14
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	14
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		6.5	6
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.7	9
12	○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		4.7	9
13	○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	6
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.3	5
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること		10.3	3

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.7	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	3.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	3.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.1	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.3	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.1	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.3	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.0	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	3.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	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	11.2 %	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	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。

今回の結果を受け、早急に改善を行う課題が2つありました。一つ目は、制度やサービスについての情報等の説明がしっかりとできていない。又一度ではなく日頃より丁寧に繰り返し行なって行く事の大切さです。
二つ目は、利用者様並びにご家族様の話しを徹底的にお聞きし、少しでも心のご負担やストレスを軽くして頂ける様、接して行く姿勢が重要である事です。よって今後は、この2項目をしっかりと改め、よりよいサービスを提供させて頂けます様、職員一同、頑張らせて頂きますので、宜しくお願い申し上げます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	10.0	3
2	○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	9
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	4.0	9
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		2.0	12
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		4.0	9
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		8.0	5
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		6.0	8
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.6	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.6	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.5	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.5	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

保険外サービスをはじめとする様々な説明については毎年の課題となっています。全体的には概ね良い評価をいただきました。兼務体制になったこともご理解いただき、ご利用者、ご家族に支えていただきながらの日々であったと痛感しています。事業としての建て直しを図り、専任に近い体制をとることができるよう職員体制を見直します。「忙しいだろうから…」という気持ちを抱かせてしまっている現状を早急に打開し、根本的な解決に向けてい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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		7.3	5
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	12
4	○精神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	2
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		5.5	7
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.8	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	7
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.8	14
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	2
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.5	7
12	○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	2
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371500956	有限会社のどか居宅支援サービス

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	3.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.2	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.4	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.3	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

1、説明の際には、ゆっくり、丁寧を心がけ、相手の表情から理解されているかどうかなどを判断していく
2、時間的に余裕をもって、じっくりと話を聞く姿勢を示し、話の本質、相談ごとなのか、苦情などかを判断し適切に対応できるようにしていく

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。	事業者	利用者%	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.4	2
2　○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	12
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	7
4　○精神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
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		7.5	4
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		6.0	7
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	14
9　○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	■	7.5	4
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	7
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.5	12
12　○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
13　○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	4
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.0	7
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	2	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.4	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	4.2	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.4 %	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

今回のユーザー評価においては、利用者様やご家族様より大変貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。評価項目では、個人情報に関する説明、自立支援に向けたサービス提供について、改めて見直しが必要と感じました。全体的には、とても良い評価を頂きましたが、ご利用者様だけではなく、今後は介護者様のサポートも重視して、少しでも安心して居宅介護ができる環境作り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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者％	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.0	3
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	9.6	4
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.2	6
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.7	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.1	9
12	○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
13	○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	7
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371502044	かざぐるま居宅介護支援事業所

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	3.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	3.8	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.1	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	3.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.1	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.0	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	3.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.0	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お忙しい中貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。ご家族とご本人様が心から安心して、穏やかに暮らしていただけるためのご説明と、プランの作成を今後も行うよう努力致します。どんなことでも気軽にご相談いただける雰囲気づくりを目指したいと思います。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	13.0	2
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること		11.1	3
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること	■	11.1	3
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.9	12
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		1.9	12
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	7.4	7
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		3.7	9
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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	12
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		3.7	9
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること		11.1	3
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること	■	3.7	9
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		9.3	6
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	14.8	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	－	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	－	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	－	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.2	－	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	－	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	－	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	－	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	－	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	－	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	－	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	－	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	－	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	3	4.4	－	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	－	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	3	4.0	－	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	－	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	－	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	－	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	－	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	－	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.9	1
2	○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	13
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		9.9	3
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.9	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
9	○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		4.0	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.9	8
12	○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
13	○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	3
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	3.9	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.2	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.1	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.6	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.0	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.3	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.2	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	16.0 %	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。

昨年度の改善点であった「介護保険の対象とならないサービスの説明」の部分は、今年度は昨年より上回った評価を頂きましたが、まだ十分ではなく引き続き改善の必要を感じました。

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では、昨年の結果と大きく変化しており、新たに取り組んでいかなければならない課題と受けとめております。

お客様とご家族がご希望されている生活を支援し、安心感、信頼感のあるケアマネジャーを目指して、研修や勉強会へ積極的に参加し、会議等での情報共有、検討会を行なってスキルアップに努めて参ります。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。	事業者	利用者％	利用者順位
1　○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		12.3	1
2　○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
3　○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること		7.0	7
4　○精神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	10
5　○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	7.0	7
6　○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.9	15
7　○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8　○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9　○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		7.9	6
10　○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11　○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.5	12
12　○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
13　○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
14　○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
15　○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.3	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.0	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.4	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.9	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.1	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.8	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

事業者と利用者の重要度の結果は大きな差はありませんでした。
しかし、自己評価内容の「介護保険の対象にならないサービスについて」の説明は低い評価だった為、今後の課題とし、説明の時期や回数など検討していきます。
又、昨年12月より特定事業所を取得し、24時間連絡体制をとった為、今後もよりいっそう御利用者様や御家族の声を丁寧にお伺いしながら、御希望の生活に少しでも近づけるよう支援させて頂きます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	13.3	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		9.7	3
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.4	8
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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	13
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
9	○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		4.4	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		6.2	6
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.5	13
12	○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	7
13	○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	■	4.4	8
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	8
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.8	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.9	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.8	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.8	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.8	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.8	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.9	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	5.0	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.6	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.9	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	5.0	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	5	4.0	4.9	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.9	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.8	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3．事業者のコメント

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

ケアマネージャー2人（常勤1名、非常勤1名）の事業所ですが、毎回ユーザー評価において平均より高い評価をいただき、法人の理念である「愛と奉仕」の精神で、利用者様ご家族様を思う気持ちや日頃の努力が認められて大変嬉しく思います。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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	9.4	3
2	○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	11
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.3	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.0	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
9	○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		3.9	12
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		3.1	13
12	○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	2
13	○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	4
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.7	4
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.5	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.7	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.0	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.2	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	3.9	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	3	3.9	3.4	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.1	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.1	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.8	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.1	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	3.9	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.4	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	3.9	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.0	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.9	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.7	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	3.9	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	15.3 %	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。

苦情受付窓口や個人情報の守秘義務については、誰もがわかるように内容をかみくだいて、説明していく様にします。
また、介護保険外のサービスの情報収集を行い、ケアマネージャー間で情報を共有化し、それを利用者のニーズに合わせて提供していきます。情報に関してわからない所は、地域いきいき支援センターに相談して、少しでも利用者の希望する生活を支援していきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.8	3
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	7
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.4	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		4.8	11
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
9	○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	■	4.0	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	14
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.8	11
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.0	5
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑　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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.6	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.9	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.0	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書（１）・（２）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.9	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	5	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.7	4.3

特定事業所加算の実施状況

	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	33.7 %	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。

今回の評価では、制度のわかりやすい説明、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。今後も個人情報の取り扱い、苦情窓口等、契約時にご説明した情報についても適時再確認をしてまいります。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」「希望する生活を支援すること」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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		9.6	2
2	○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	15
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	8.7	5
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.8	10
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	6
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.9	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること		3.8	10
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.7	6
12	○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	6
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371600624	あすなろ介護支援センター

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.4	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.1	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.7	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	5	4.2	4.7	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.8	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	5	4.4	4.6	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	5	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	5	4.0	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.4	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

介護保険制度や各種サービスに対する知識を深め、安全で快適な自立した生活実現のための支援を大切にします。具体的取り組みとしては、①研修参加。②事業所での勉強会開催。③自己研鑽。④情報収集。
明るく迅速な対応と、相手の立場を考えるあすなろ介護支援センターの基本姿勢も大切にしていきます。

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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	8.4	5
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.4	5
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		10.1	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること		3.4	12
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		1.7	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		7.6	7
12	○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	4
13	○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	7
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	7
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.0	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	3	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	5	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書（１）・（２）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	3	4.3	4.4	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.4	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.3	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	3	3.8	4.5	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.9	4.3	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

昨年にひき続き、今回ユーザー評価に参加させて頂き、ご本人やご家族の思いを確認する機会が持てました。問2の苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったですか？については、今後は、分かりやすく、ゆっくりと丁寧な説明を心がけます。事業者と利用者の意識の差で利用者は、費用負担を考慮し適正なサービスを組み合わせることを上位に挙げておりました。今後は、費用負担をじっくり考慮して対応していきたいと思います。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ます。

4．サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること	■	12.5	2
	●希望している生活を支援してくれること			
2	○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
	●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	○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	13
	●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること			
4	○精神的な支えになること		5.7	8
	●精神的な支えになってくれること			
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること		8.0	3
	●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること			
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.1	15
	●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること			
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること		5.7	8
	●介護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	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5.7	8
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと		5.7	8
	●個人情報を絶対外にもらさないこと			
10	○他の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	4
	●他の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	○いろいろな申請の代行をすること		6.8	4
	●いろいろな申請の代行をしてくれること			
12	○質問に対し丁寧に、わかりやすく説明すること	■	6.8	4
	●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	○急なサービス変更にすぐ対応すること		6.8	4
	●急なサービス変更にすぐ対応してくれること			
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	■	3.4	14
	●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること	■	14.8	1
	●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.3	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.7	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.7	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	4.1	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.8	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.6	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.1	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

ユーザーにとってケアマネジャーは精神的な支えと感じており、希望する生活に近づく様に期待している事が解る。ケアマネジャーとしての今後の課題としてとり組んでいきたい。また制度や契約についてもより丁寧に御理解頂けるよう説明し、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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること	■	11.0	2
2	○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
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●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	8
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		6.0	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		3.0	14
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○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		7.0	6
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	■	7.0	6
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.0	12
12	○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
13	○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	2
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.0	1

平成２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（居宅介護支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371601549	アメニティホーム塩釜

１.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.3	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	4	4.3	4.3	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.2	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	3.9	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	4	4.3	4.2	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	4	4.8	4.4	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	3	4.0	4.0	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.7	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.5	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.3	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	3	4.0	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	＊	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.2	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

初回契約時の書類に関して、苦情や個人情報等は更新時に再度説明が必要と思いました。評価を真摯に受け止め、今後のマネジメントに繋げていきたいと思います。アセスメントだけでは出てこない御本人、御家族の思いを支援に繋げる努力をし、今回頂いた感謝の言葉を継続できるようにマネジメント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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		10.1	3
2	○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	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	8.4	4
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること		5.9	8
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		0.8	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護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
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		2.5	13
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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	12
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		5.9	8
12	○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
13	○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
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●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２４年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
（上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢）
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○　できていない　←――――――――――――――――→　できている
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）
●　不満　←――――――――――――――――→　満足
（１点）　（２点）　（３点）　（４点）　（５点）

※点数欄の最高点は５，最低点は１になります。

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問１	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.2
問２	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	3.9
問３	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.2
問４	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.5
問５	○介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いということについて説明がありましたか	5	4.3	4.5	4.4
問６	○ケアマネジャーは、利用者や家庭に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問７	○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか	4	4.2	4.5	4.4
問８	○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.0
問９	○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス契約書(１)・(２)・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか	5	4.3	4.6	4.4
問10	○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか ●ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか	5	4.8	4.5	4.7
問11	○サービス担当者会議は、利用者や家族にとって役に立つ内容で行う事ができていますか ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議)は役立っていますか	4	4.0	3.8	4.2
問12	○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか	4	4.4	4.3	4.5
問13	○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか ●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くれますか	4	4.4	4.2	4.6
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.7
問15	○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づくことができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか	4	3.8	4.4	4.4
問17	○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族などの介護者の負担は軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.6	4.2

問20　○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
　　●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.9	4.4	4.3

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ
実施の有無	無し	無し

2．ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3．事業者のコメント

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

基本設問については、「サービス担当者会議」についての項目で、ユーザー評価の点数が低かったので、今後サービス担当者会議の進行や内容について見直し、改善をしていきます。また、重要度に関わる意識の差については、「ケアマネジャーの対応に安心感、信頼感があること」と「費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること」の両方が自己及びユーザー評価にあげられていました。「希望している生活を支援すること」について、今後お客様の意に沿えるよう重要項目に上げて対処していきます。ご利用者様やご家族様の精神的な支えとなり、希望される生活を送られるように改善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２１として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から５項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21　上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています
　○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください
　●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	○希望している生活を支援すること ●希望している生活を支援してくれること		11.0	2
2	○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		6.8	7
3	○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	■	9.6	4
4	○精神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
5	○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	■	11.0	2
6	○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること		1.4	15
7	○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	■	4.1	9
8	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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
9	○個人情報を絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと	■	5.5	8
10	○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること ●他の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
11	○いろいろな申請の代行をすること ●いろいろな申請の代行をしてくれること		4.1	9
12	○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	9
13	○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	6
14	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
15	○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1