

**名古屋市介護サービス事業者
自己評価・ユーザー評価事業報告書**

平成14年3月

名古屋市在宅介護サービス事業者連絡研究会(名介研)

目 次

	ページ数
1 名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業の概要	1
2 訪問介護 ー事業者自己評価ー	3
3 訪問介護 ーユーザー(利用者)評価ー	11
4 訪問介護 ーユーザー(利用者)と事業者の意識の差ー	19
5 通所サービス ー事業者自己評価ー	23
6 通所サービス ーユーザー(利用者)評価ー	39
7 通所サービス ーユーザー(利用者)と事業者の意識の差ー	57
8 居宅介護支援 ー事業者自己評価ー	65
9 居宅介護支援 ーユーザー(利用者)評価ー	71
10 居宅介護支援 ーユーザー(利用者)と事業者の意識の差ー	79
11 資料	83

名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業の概要

1 名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業とは

高齢者が安心して介護サービスを利用するためには「介護サービスの質の確保」が重要であり、その方策の1つとして、介護サービス事業者の評価が求められています。

そこで本市では名古屋市在宅介護サービス事業者連絡研究会(名介研)への委託により「名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業」を実施しました。

この評価は、事業者と利用者が同じ項目について評価を行い、その結果を比較検討することにより、両者の意識の差を浮き彫りし、事業者がサービスの現状を正しく把握し、事業運営の改善に繋がるとともに、結果の公表を通じて利用者がサービスの選択の指標とすることを目的としています。

この評価方法は、事業者が利用者の立場に立ったサービスの改善ができるというメリットがあり、全国的に見ても特色のある手法として、他都市の評価事業に比べより多くの事業所が参加しています。

評価項目、評価結果の公表のあり方その他評価事業の実施に関する細目を検討するため「事業者自己評価・ユーザー評価検討委員会」を受託団体に設置しました。(委員名簿は別添のとおり)

評価項目を検討するにあたっては、上記の委員会にサービスの種類ごとに専門部会を設置しました。(各専門部会委員の名簿は別添のとおり)

2 評価の対象及び回収方法

事業者自己評価 市内の訪問介護、通所介護、通所リハビリテーション及び居宅介護支援を行う事業所のうち希望したもの。回収は事務局へ郵送にて実施。

ユーザー評価 評価事業に参加した事業所の利用者(1事業所20人を基本とする)。回収は事務局へ郵送にて実施。

3 評価の実施期間

事業者自己評価 平成13年12月21日～平成13年12月28日

ユーザー評価 平成13年12月21日～平成14年1月14日

4 評価票

利用者評価票、事業者自己評価票の通り(訪問介護のみ添付)

5 参加事業所

	参加事業所数	市内の事業所数	参加率
訪問介護	77	172	44.8%
通所介護 通所リハビリテーション	87	199	43.7%
居宅介護支援	136	311	43.7%
合計	300	682	44.0%

6 ユーザー評価の評価票の回収数及び回収率

	回収数	参加予定数	回収率
訪問介護	1,576	2,163	72.9%
通所介護 通所リハビリテーション	1,966	2,476	79.4%
居宅介護支援	2,954	3,670	80.5%
合計	6,496	8,309	78.2%

7 集計方法

1つの設問について複数回答できるものについてはその旨を記載しました。

図表に表示されている構成比(%)は、四捨五入によるため合計が100%にならない場合があります。

集計の母数については、上記5、6のとおり。ただし、訪問介護、居宅介護支援の問19及び通所介護 通所リハビリテーションの問21は複数回答であり、無回答を除いています。

事業者自己評価とユーザー評価を比較するため点数換算をする場合、母数から無回答を除いています。

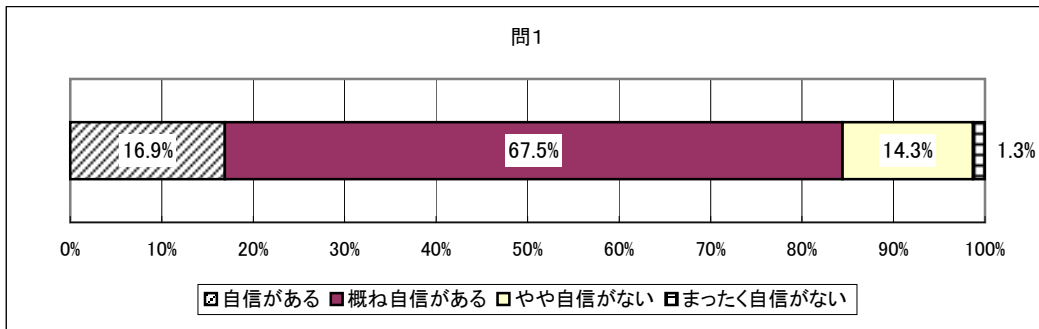
訪 問 介 護
—— 事業者自己評価 ——

訪問介護 ー事業者自己評価ー

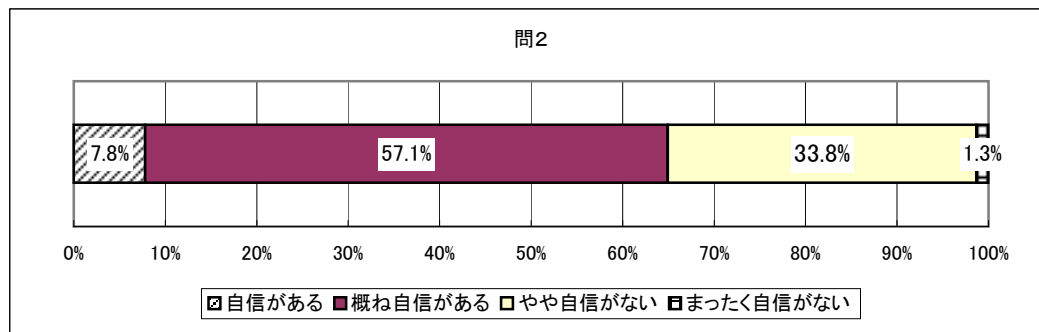
記入者	管理者	34	44.2%
	サービス提供責任者	20	26.0%
	その他	22	28.6%
	未記入	1	1.3%
	合計	77	100.0%

参加率	利用者数	9,974
	参加利用者数	2,163

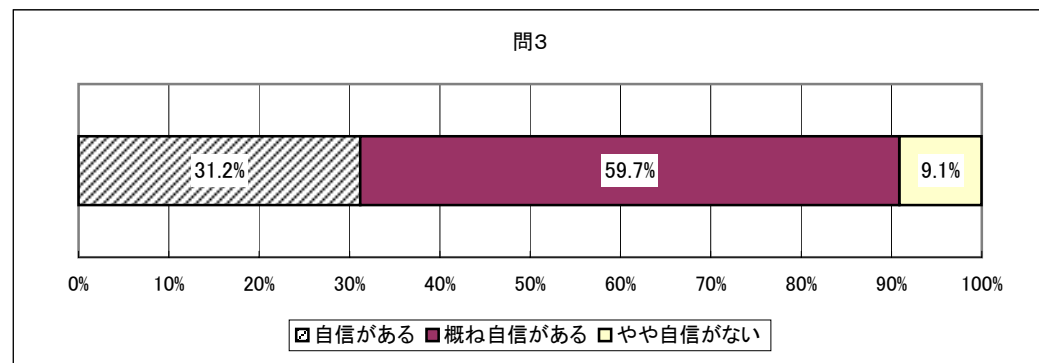
問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。(2.00点)
(2.00点)



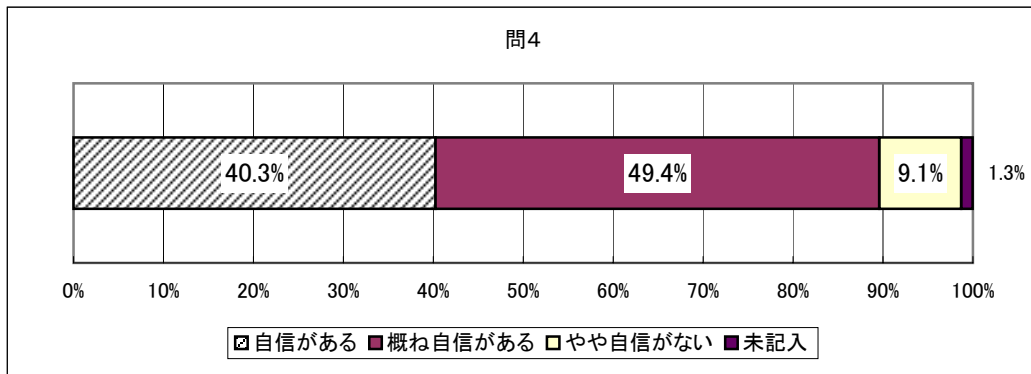
問2 契約書や重要事項説明書などの内容は十分に理解していただいていますか。(1.71点)



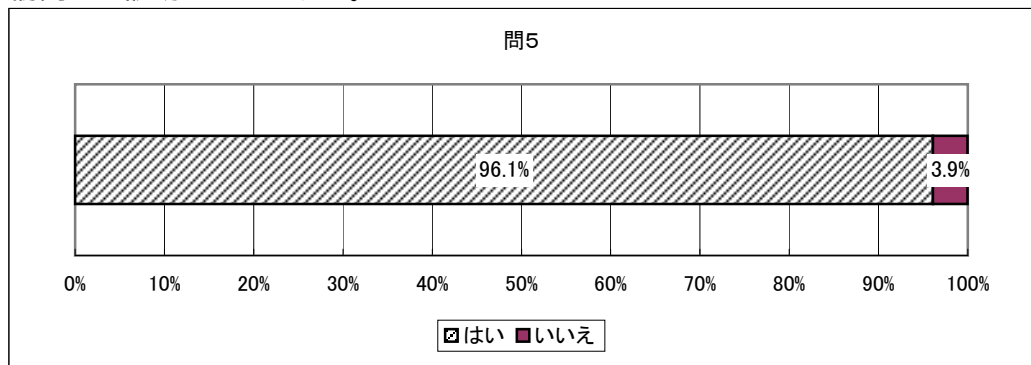
問3 利用者から連絡があるとすぐ担当者につながり、かつ、担当者は迅速な対応をしていますか。(2.22点)



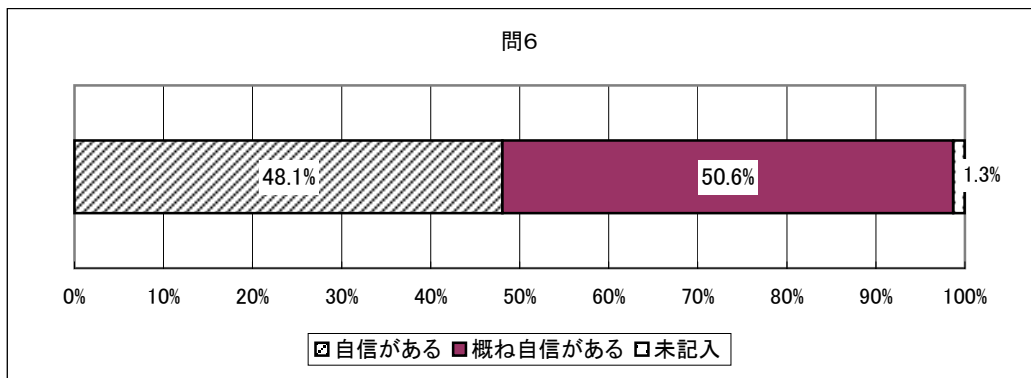
問4 苦情の申し出窓口をきちんと設け、申し出を受けた苦情について迅速・丁寧に対応していますか。(2.32点)



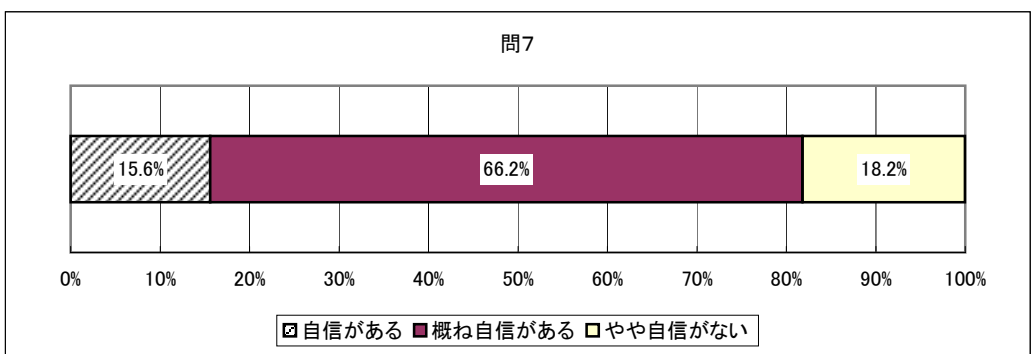
問5 ケアプランやサービス内容について、サービス提供責任者(または管理者)が利用者を訪問して説明していますか。



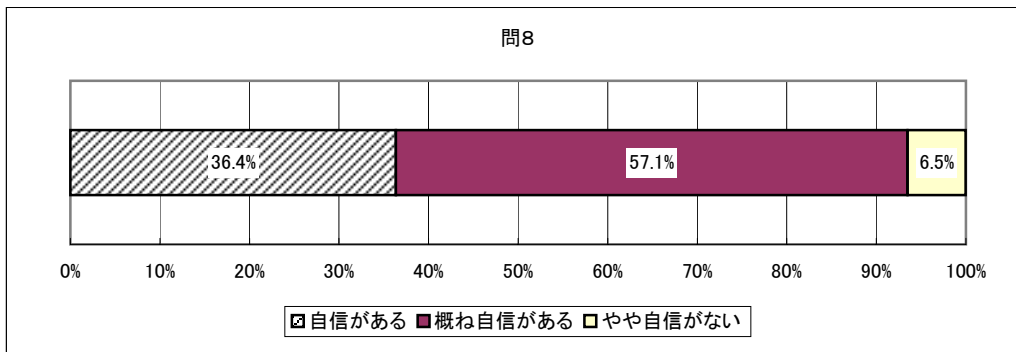
問6 ご本人やご家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けたとき、丁寧・迅速に対応していますか。(2.49点)



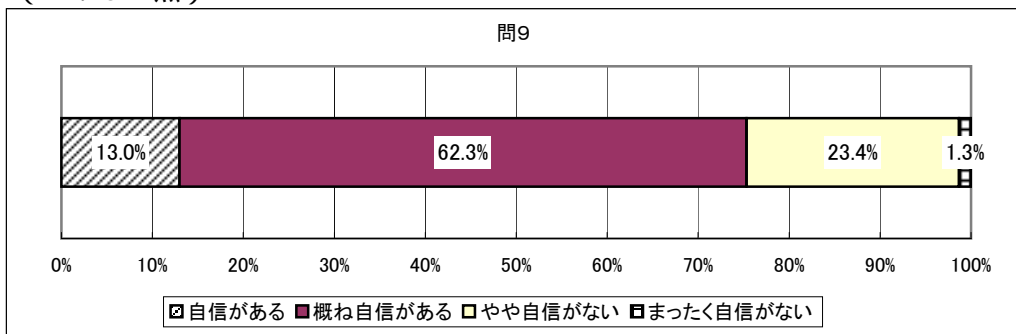
問7 ヘルパーに関する希望(例えば性別や年齢など)に対応していますか。(1.97点)



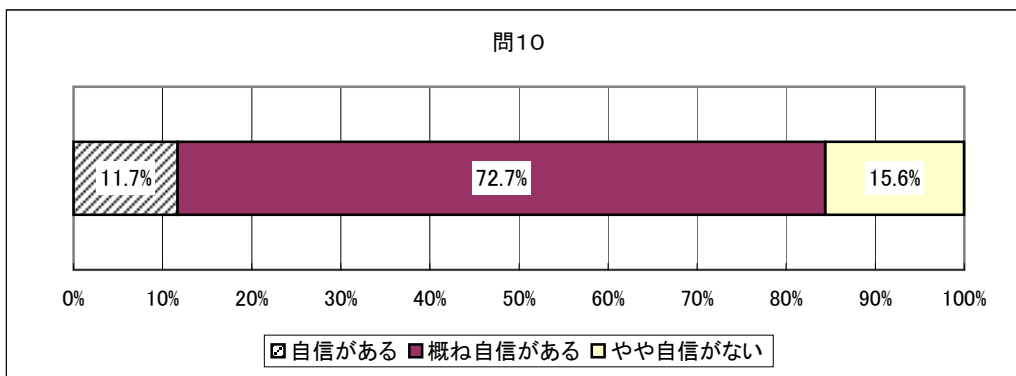
問8 ヘルパーが訪問する時刻など、約束の時間をしっかり守っていますか。(2.30点)



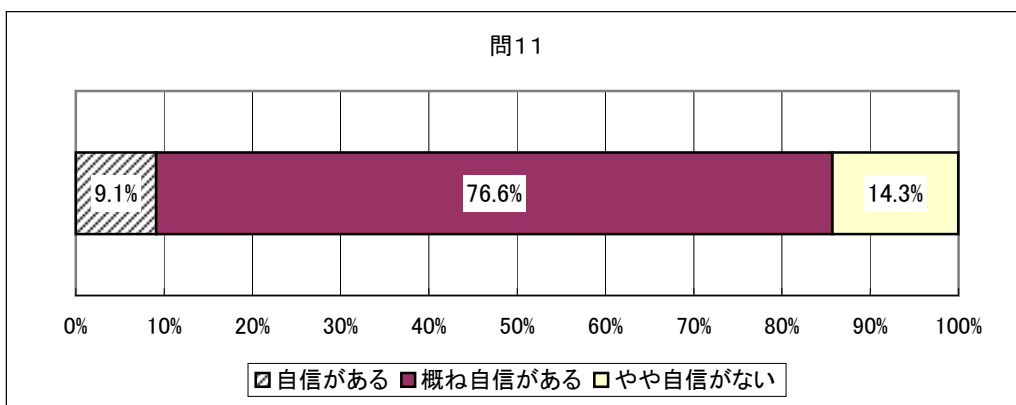
問9 介護の知識・技術について、ヘルパーの教育はしっかりとできていますか。(1.87点)



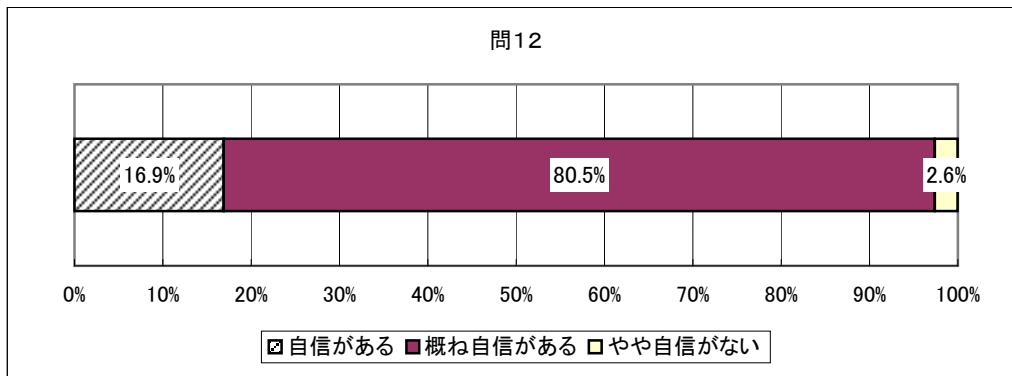
問10 言葉づかいか態度について、ヘルパーの教育はしっかりとできていますか。(1.96点)



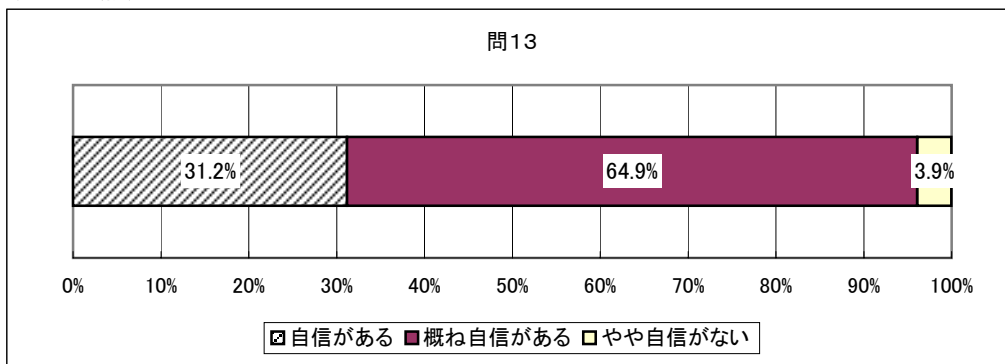
問11 食事(内容や調理の味付けなど)についてはご利用者に満足していただけますか。(1.95点)



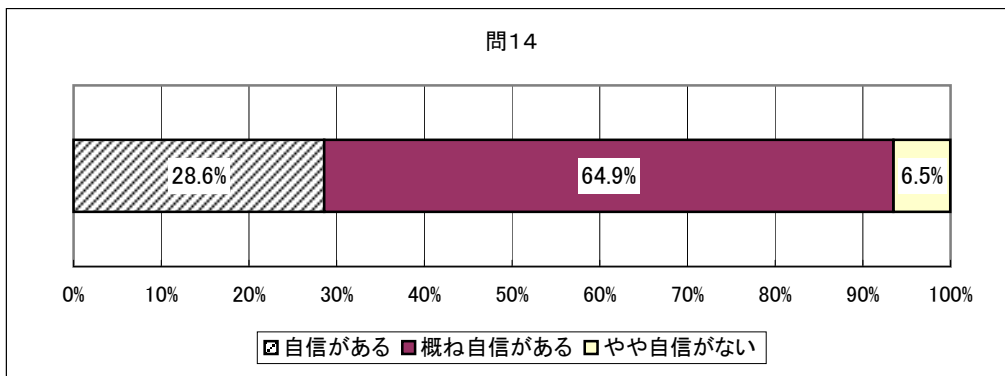
問12 掃除や洗濯についてはご利用者に満足していただけますか。(2.14点)



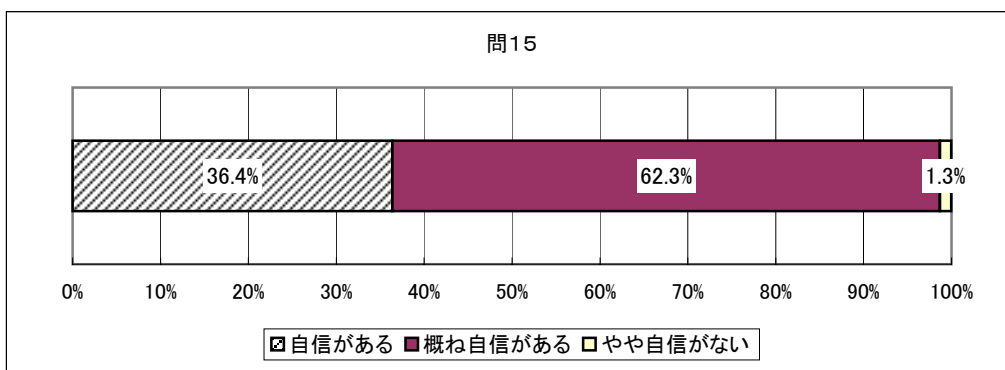
問13 利用者のその日の身体状況・精神状態に対して十分な配慮を行っていますか。(2.27点)



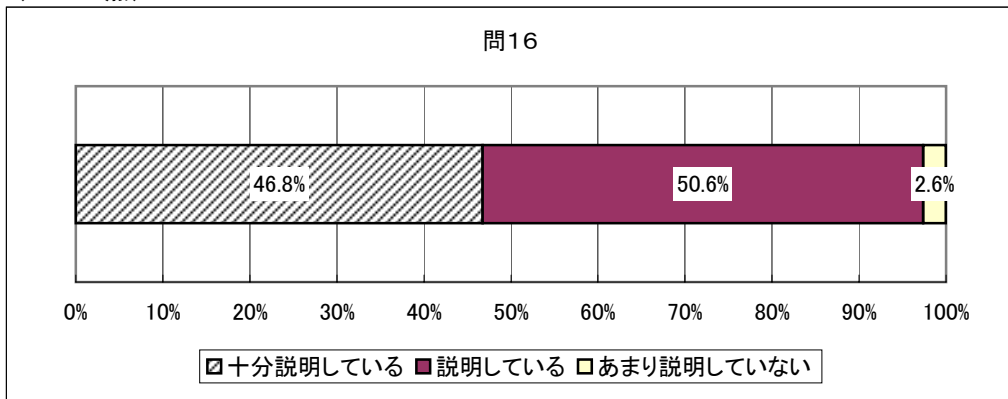
問14 所定の時間内に依頼されたサービスが十分行えていますか。(2.22点)



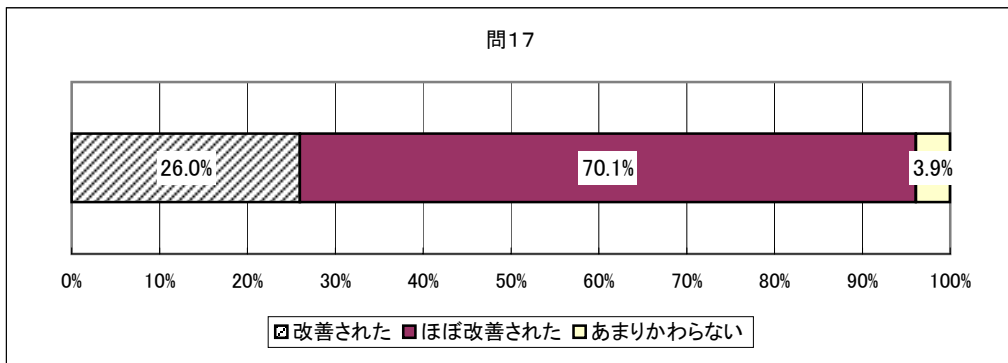
問15 ヘルパーは気軽な相談・話し相手になっていますか。(2.35点)



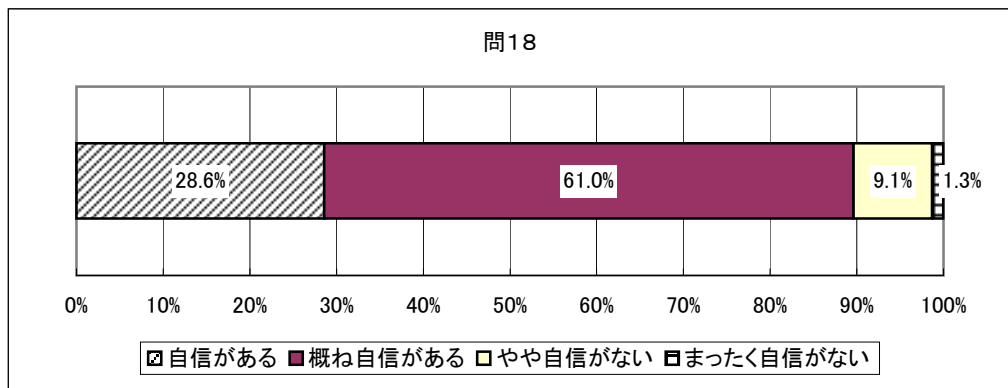
問16 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを説明しますか。
(2.44点)



問17 訪問介護サービスを利用して、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されていますか。(2.22点)



問18 あなたの事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。(2.17点)



問19 次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、3つお選びください。（複数回答）

ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。	13	16.9%
イ 苦情の申し立て窓口や相談機能をはじめとする事業者の体制が整っていること。	23	29.9%
ウ 事業者の知名度が高いなど企業ブランドがあること。	0	0.0%
エ 口コミで評判が良いこと。	9	11.7%
オ 利用料金が適正なこと。	5	6.5%
カ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。	44	57.1%
キ ヘルパーの人柄が良いこと。	12	15.6%
ク ヘルパーの言葉遣い、服装や態度が良いこと。	6	7.8%
ケ 安心感、信頼感がもてること。	48	62.3%
コ 対応が誠実なこと。	31	40.3%
サ サービス内容が充実していること。	8	10.4%
シ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。	32	41.6%
合計	77	100.0%

訪 問 介 護
— ユーザー (利用者) 評価 —

訪問介護 ユーザー(利用者)評価

性別	男性	424	26.9%
	女性	991	62.9%
	未記入	161	10.2%
	合計	1,576	100.0%

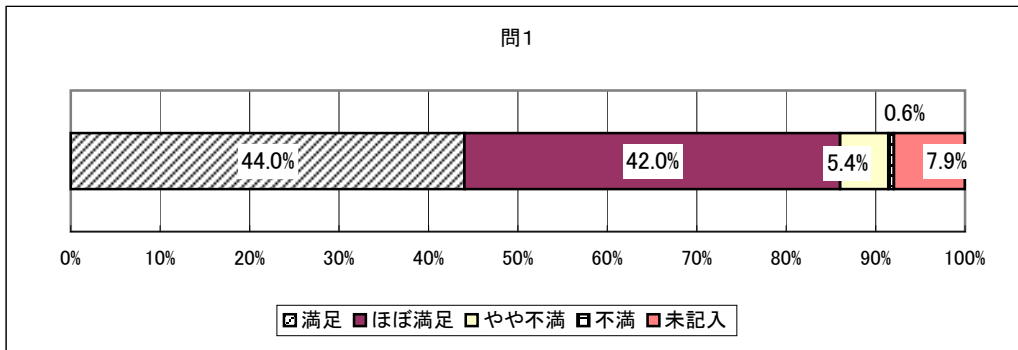
年齢	40歳～64歳	58	3.7%
	65歳～69歳	115	7.3%
	70歳～74歳	229	14.5%
	75歳～79歳	332	21.1%
	80歳以上	812	51.5%
	未記入	30	1.9%
	合計	1,576	100.0%

区	千種	166	10.5%
	東	63	4.0%
	北	134	8.5%
	西	83	5.3%
	中村	93	5.9%
	中	60	3.8%
	昭和	89	5.6%
	瑞穂	105	6.7%
	熱田	43	2.7%
	中川	136	8.6%
	港	79	5.0%
	南	77	4.9%
	守山	86	5.5%
	緑	102	6.5%
	名東	147	9.3%
	天白	82	5.2%
	市外	17	1.1%
	未記入	14	0.9%
	合計	1,576	100.0%

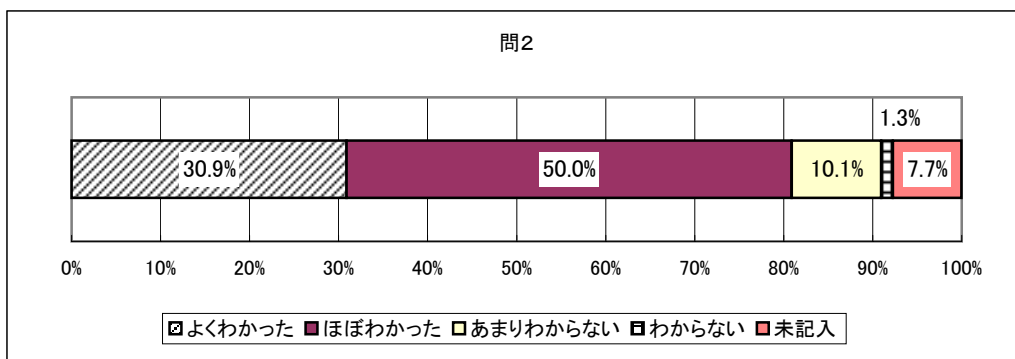
要介護度	要支援	254	16.1%
	要介護1	538	34.1%
	要介護2	300	19.0%
	要介護3	163	10.3%
	要介護4	126	8.0%
	要介護5	148	9.4%
	未記入	47	3.0%
	合計	1,576	100.0%

記入者	本人	793	50.3%
	同居家族	481	30.5%
	別居家族	171	10.9%
	その他	98	6.2%
	未記入	33	2.1%
	合計	1,576	100.0%

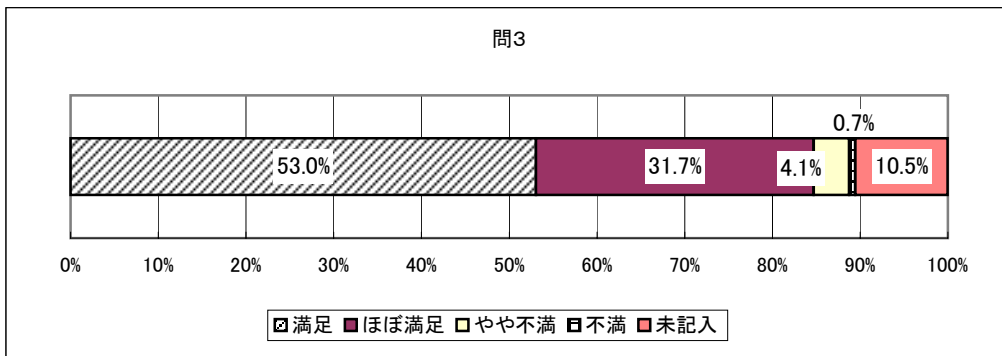
問1 サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。(2.41点)



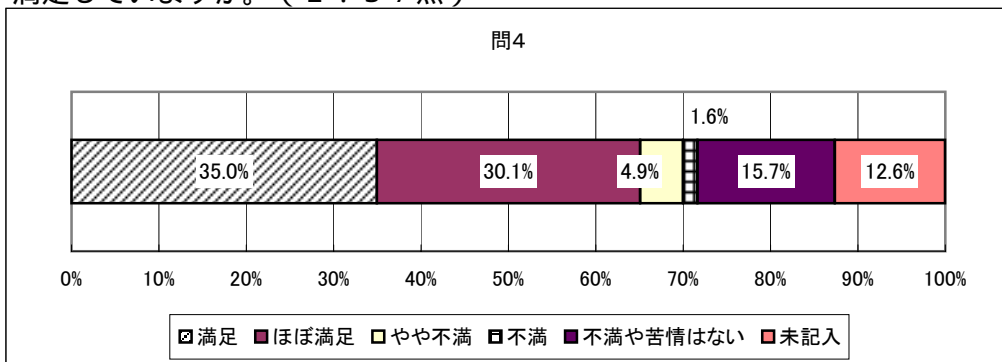
問2 契約書や重要事項説明書などの内容はよく分かりましたか。(2.20点)



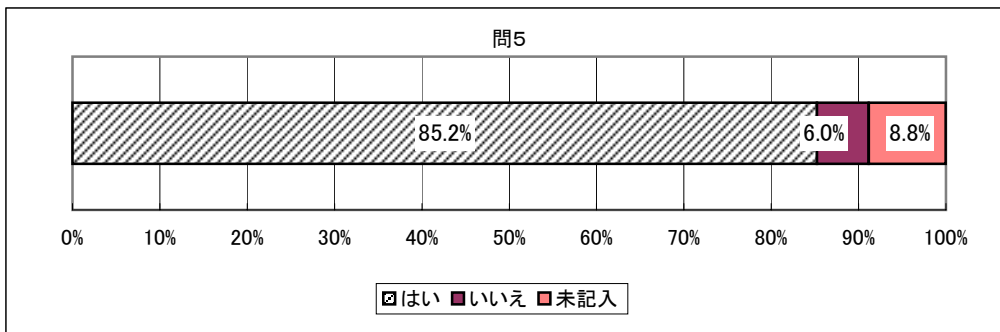
問3 電話などで事業所へ連絡した場合の対応に満足していますか。(2.53点)



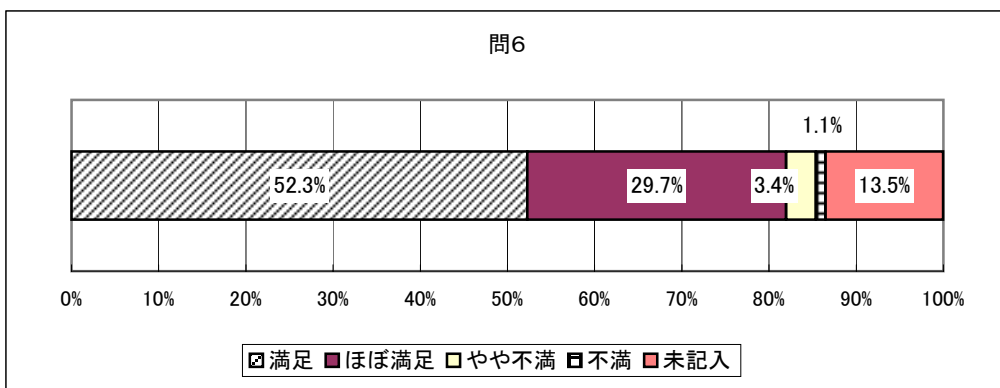
問4 サービスについての不満や苦情があった場合、申し出た不満や苦情についての対応に満足していますか。(2.37点)



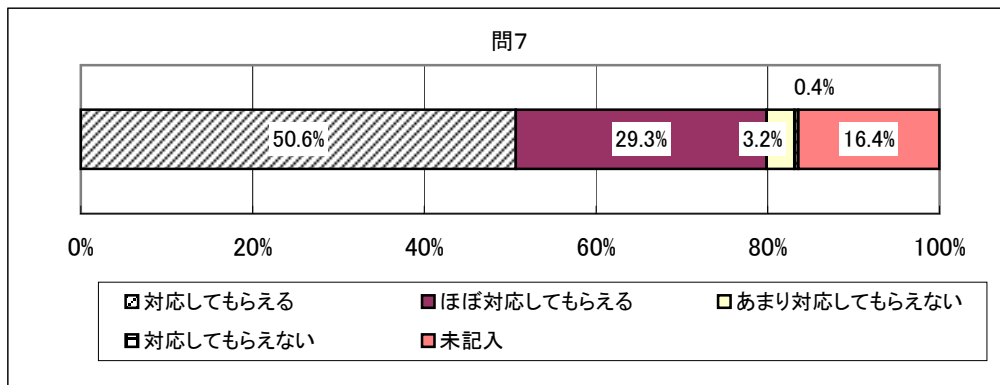
問5 ケアプランやサービス内容について、サービス提供責任者（または管理者）が訪問し、説明してくれますか。



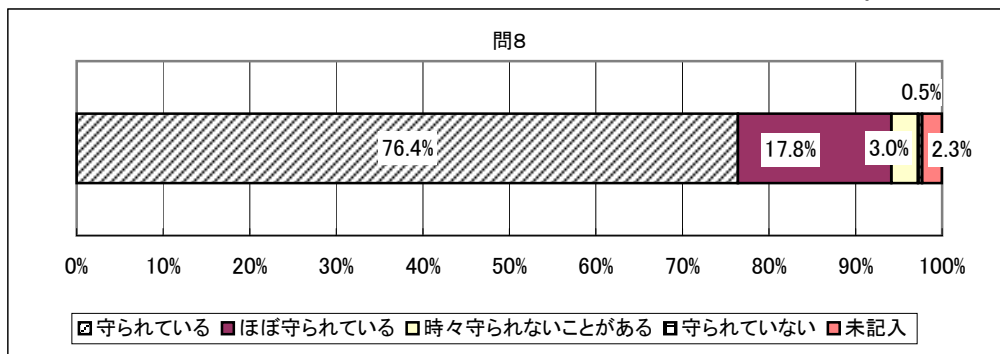
問6 ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たときの対応に満足していますか。（2.54点）



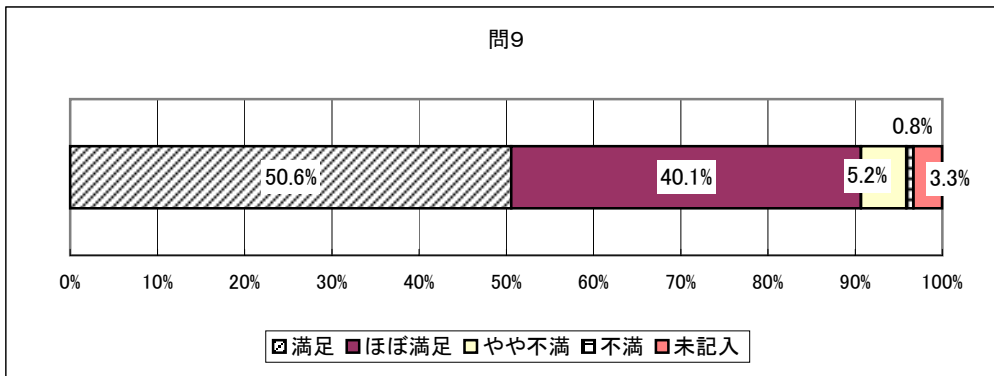
問7 ヘルパーの性別や年齢などに対して注文（希望）がある場合、柔軟に対応してもらえますか。（2.56点）



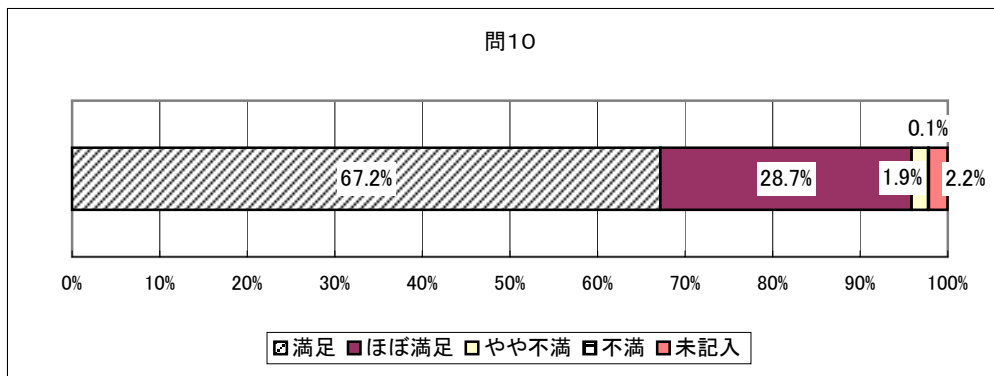
問8 ヘルパーが訪問する時刻など、約束の時間は守られていますか。（2.74点）



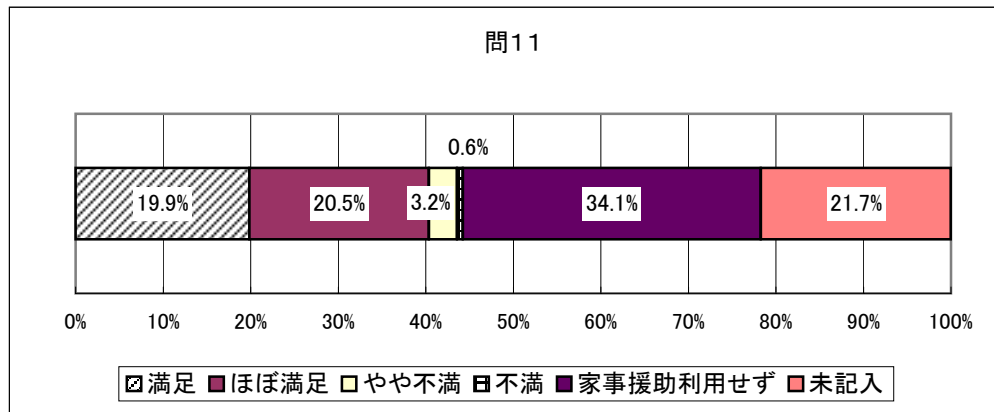
問9 ヘルパーの介護の知識・技術に満足していますか。(2.45点)



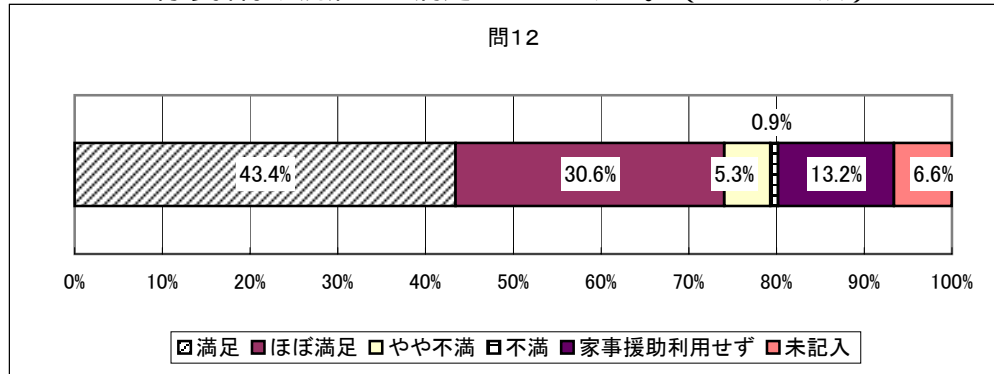
問10 ヘルパーの言葉づかいや態度に満足していますか。(2.67点)



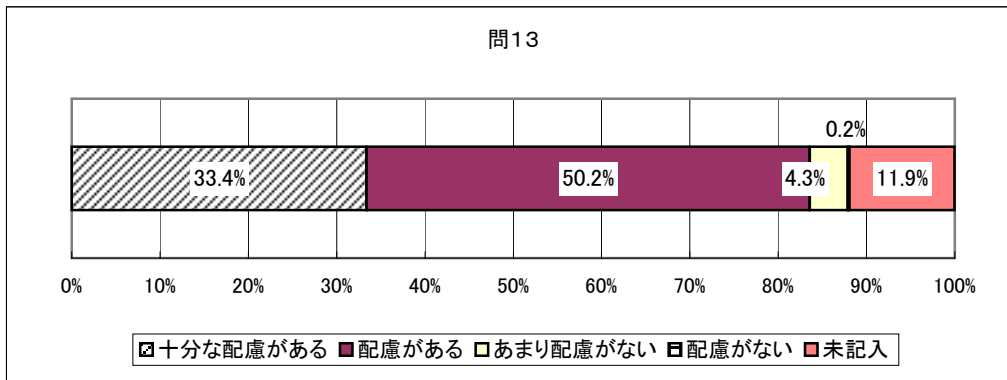
問11 ヘルパーの作る食事(内容や調理の味付けなど)には満足していますか。(2.35点)



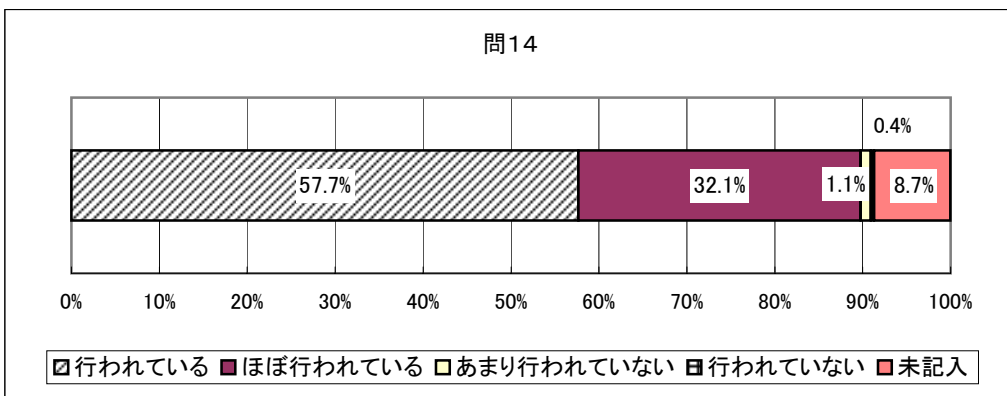
問12 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか。(2.45点)



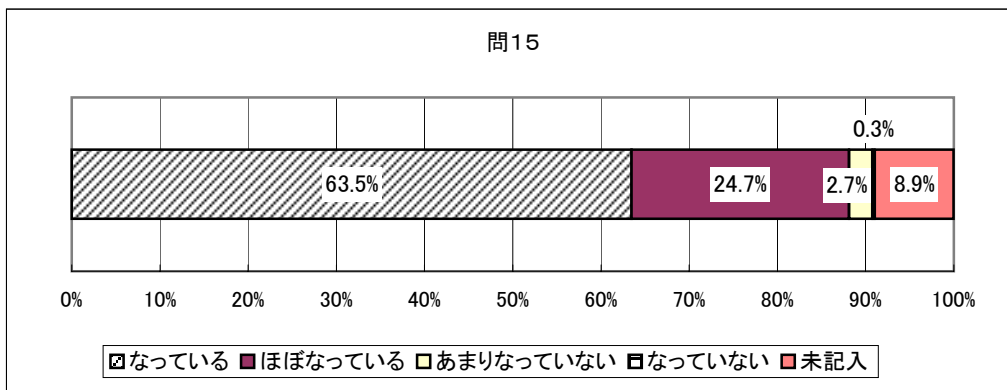
問13 ヘルパーによって、ご本人のその日の身体状況・精神状態に対する配慮はなされていますか。(2.33点)



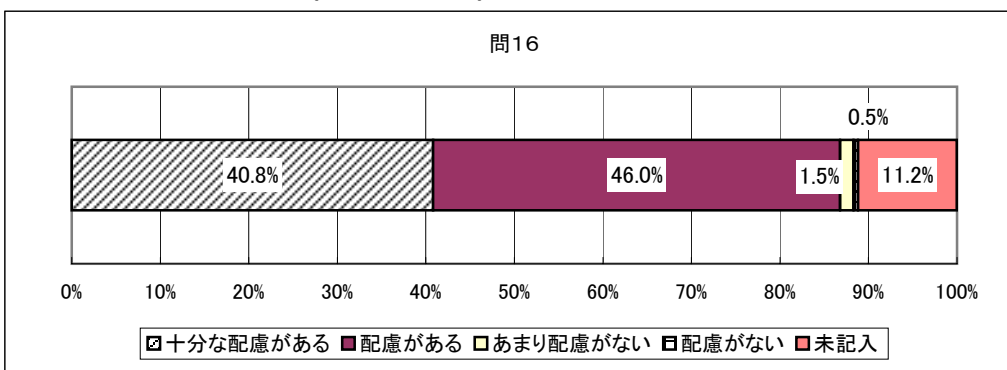
問14 時間内にヘルパーに依頼したサービスが十分に行われていますか。(2.61点)



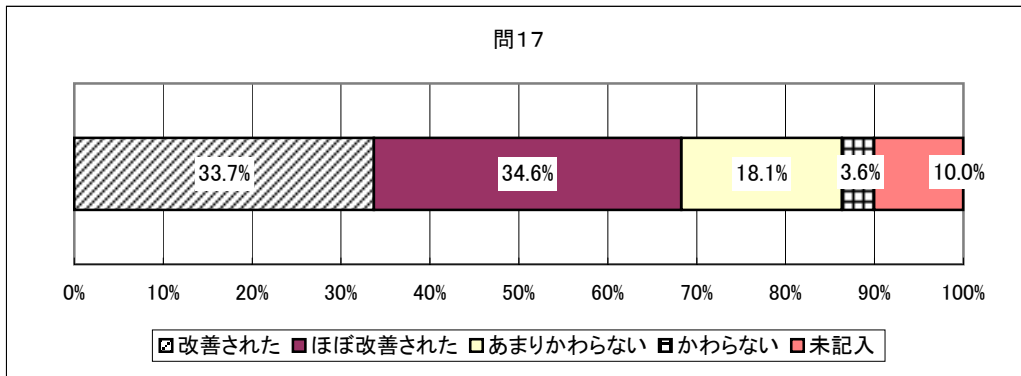
問15 ヘルパーは気軽な相談・話し相手になっていますか。(2.66点)



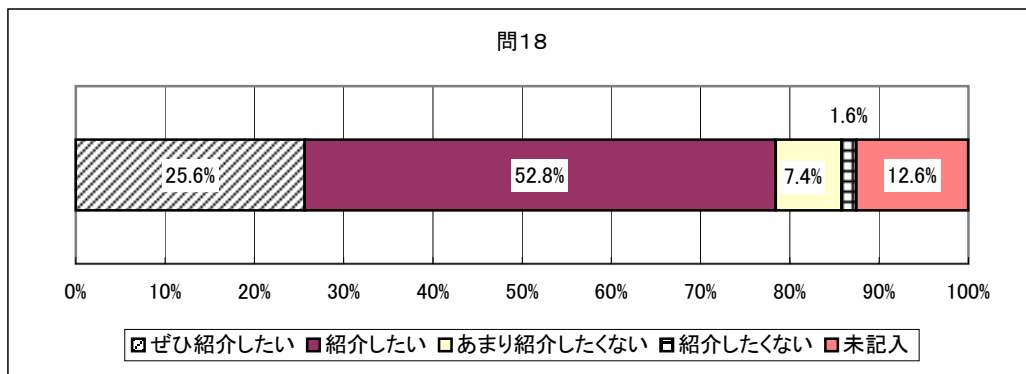
問16 利用者や家族のプライバシー(個人の秘密などを守ること)については配慮がなされていると思いますか。(2.43点)



問17 サービスを受けるようになってから、ご本人の身体状況、精神状況、および生活全般は以前よりも改善されていますか。(2.09点)



問18 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。(2.17点)



問19 次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(又は事業所を選ぶ上で)重要なことは何ですか。次の中から3つお選びください。(複数回答)

ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。	378	25.6%
イ 苦情の申し立て窓口や相談機能をはじめとする事業者の体制が整っていること。	224	15.2%
ウ 事業者の知名度が高いなど企業ブランドがあること。	66	4.5%
エ 口コミで評判が良いこと。	84	5.7%
オ 利用料金が適正なこと。	258	17.5%
カ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。	498	33.7%
キ ヘルパーの人柄が良いこと。	890	60.3%
ク ヘルパーの言葉遣い、服装や態度が良いこと。	209	14.2%
ケ 安心感、信頼感もてること。	774	52.4%
コ 対応が誠実なこと。	385	26.1%
サ サービス内容が充実していること。	121	8.2%
シ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。	450	30.5%
合計	1,476	100.0%

※ 問19は回答のあった1,476名を母数とした。

訪 問 介 護

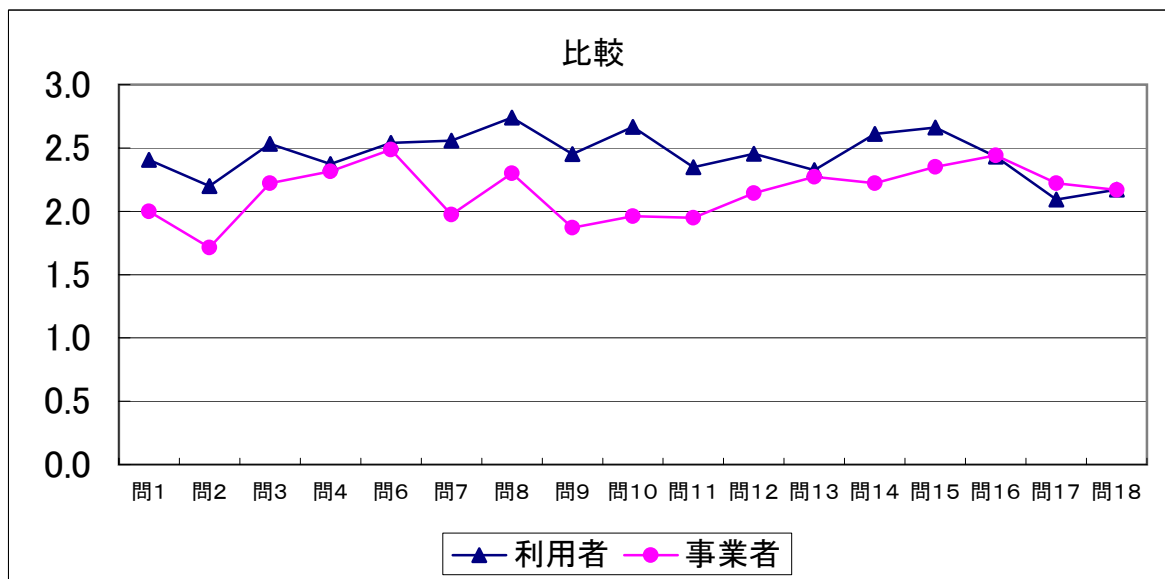
— ユーザー (利用者) と事業者の意識の差 —

訪問介護 ユーザー(利用者)と事業者の意識の差

事業者と利用者の意識の差を比較するにあたり、以下のように換算している。
ただし、問5は2択(はい・いいえで答えるもの)なので除外した。

利用者評価	点数
満足	3点
ほぼ満足	2点
やや不満	1点
不満	0点
未記入	0点

事業者評価	点数
自信がある	3点
概ね自信がある	2点
やや自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点



◎利用者評価

<点数が高い項目>

問8 ヘルパーが訪問する時刻など、約束の時間は守られていますか。

問10 ヘルパーの言葉づかいや態度に満足していますか。

<点数が低い項目>

問17 サービスを受けるようになってから、ご本人の身体状況、精神状況、および生活全般は以前よりも改善されていますか。

問18 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思えますか。

◎事業者評価

<点数が高い項目>

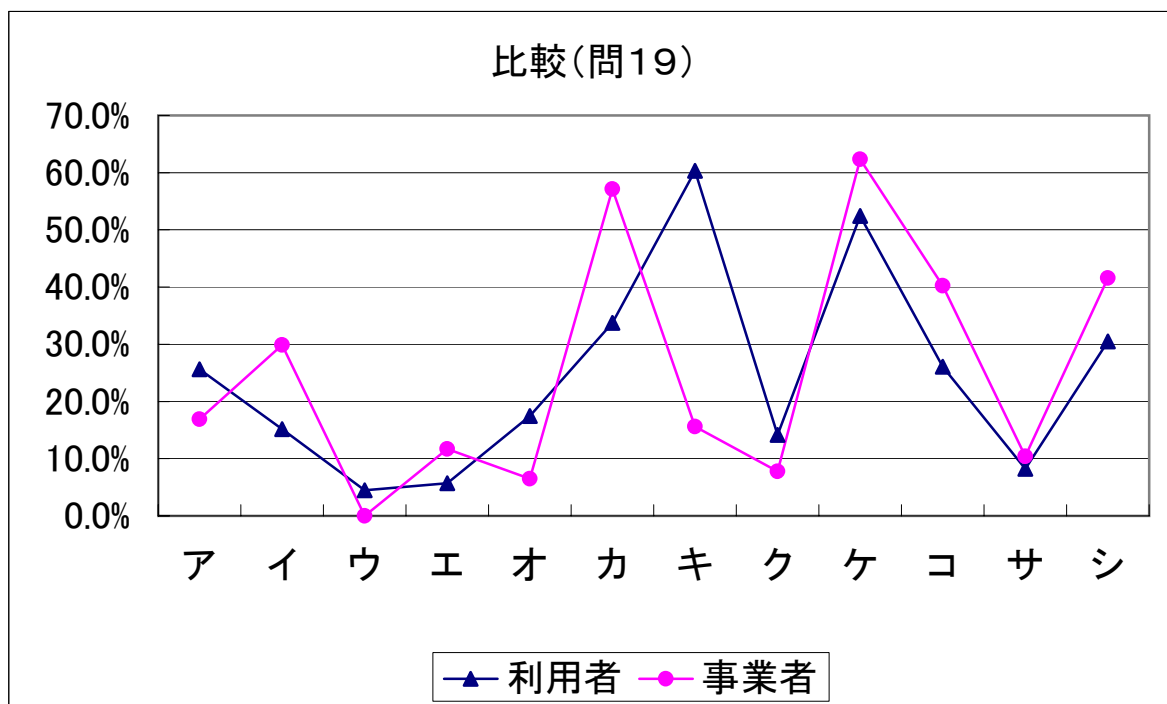
問6 ご本人やご家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けたとき、丁寧・迅速に対応していますか。

問16 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを説明しますか。

<点数が低い項目>

問2 契約書や重要事項説明書などの内容は十分に理解していただいていますか。

問9 介護の知識・技術について、ヘルパーの教育はしっかりとできていますか。



◎利用者評価

<重要という答えが多かった項目>

キ ヘルパーの人柄が良いこと。

ケ 安心感、信頼感がもてること。

カ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。

◎事業者評価

<重要という答えが多かった項目>

ケ 安心感、信頼感がもてること。

カ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。

シ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。

通所サービス
— 事業者自己評価 —

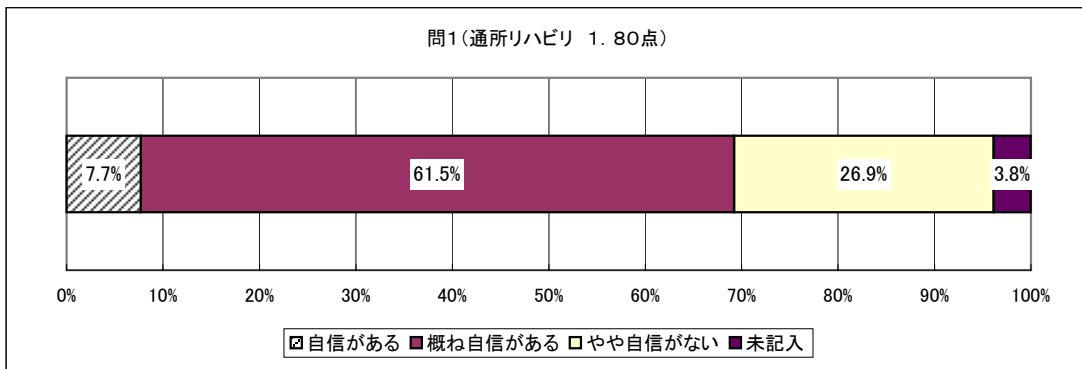
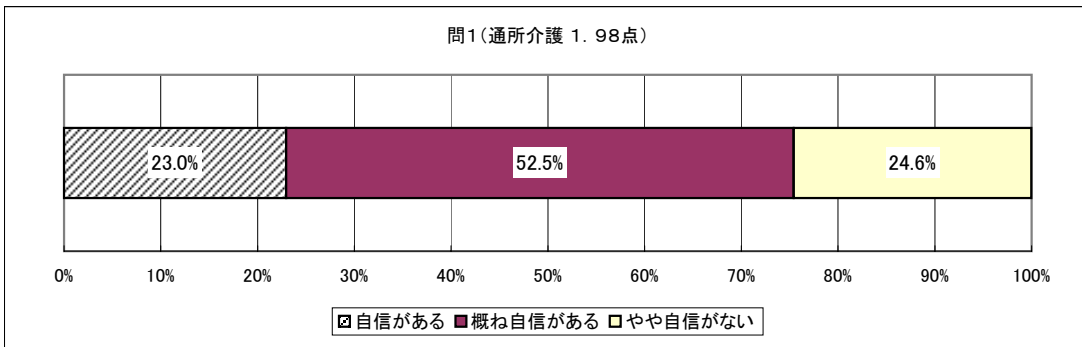
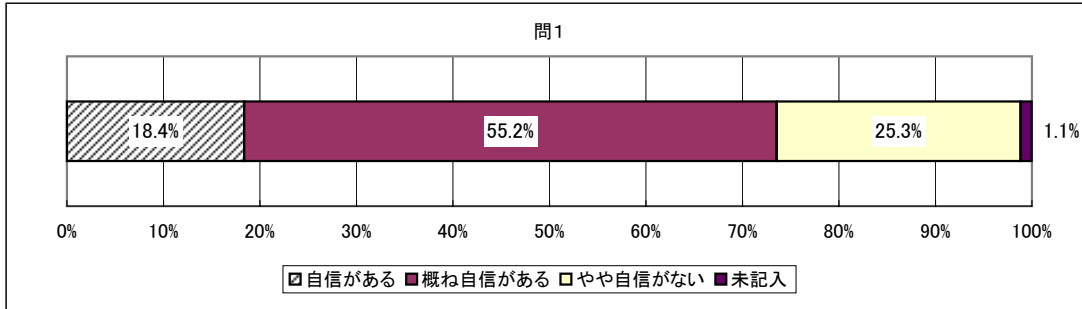
通所サービス ー事業者自己評価ー

記入者	管理者		生活相談員		その他		未記入		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
	29	33.3%	20	32.8%	21	34.4%	1	1.6%	61	100.0%
	20	23.0%	19	31.1%	1	1.6%	2	7.7%	26	100.0%
	35	40.2%	1	3.8%	14	53.8%	2	7.7%	26	100.0%
	3	3.4%								
	87	100.0%								

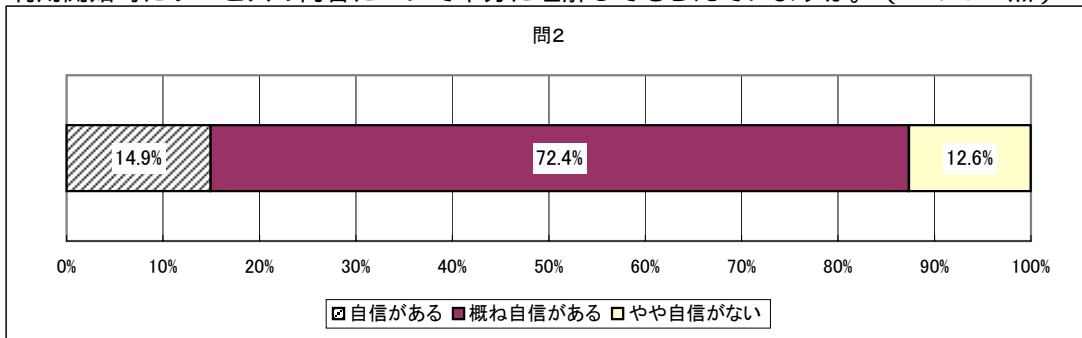
参加率	利用者数		参加利用者数	
	人数	割合	人数	割合
	6,995	35.4%	4,505	39.4%
	2,476		1,775	

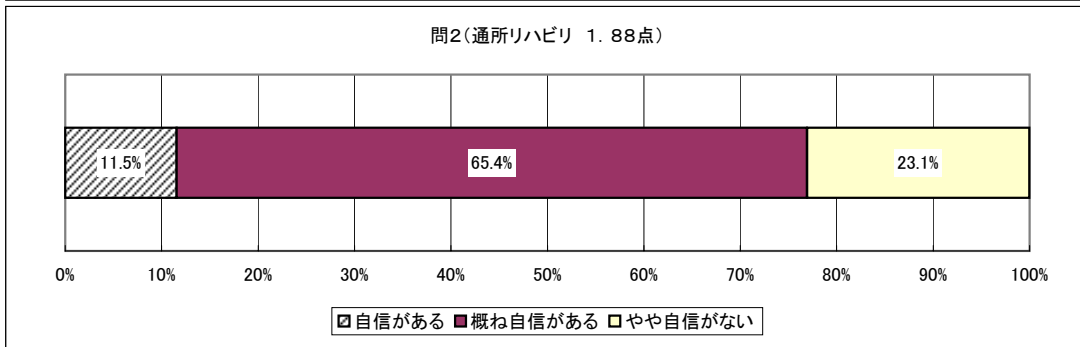
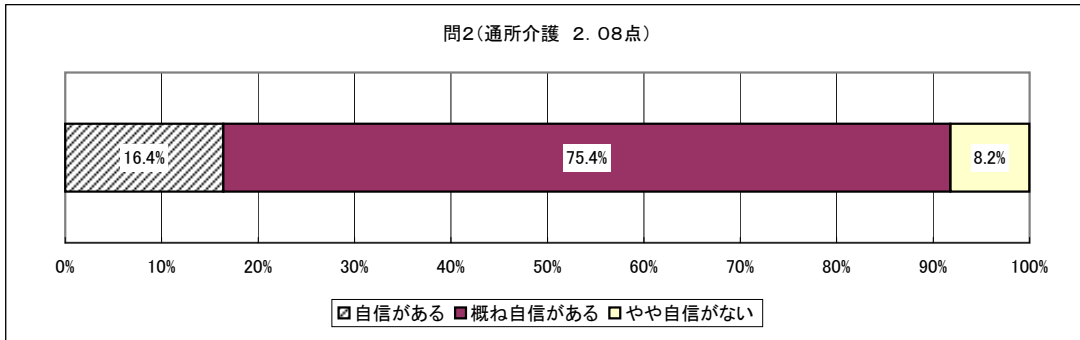
通所介護		通所リハビリテーション	
人数	割合	人数	割合
9	34.6%	2,490	28.2%
1	3.8%	701	
14	53.8%		
2	7.7%		
26	100.0%		

問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。(1.93点)

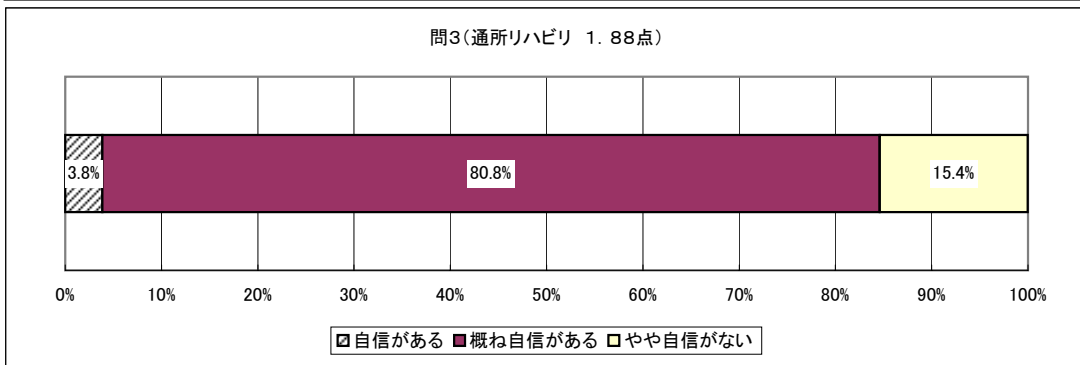
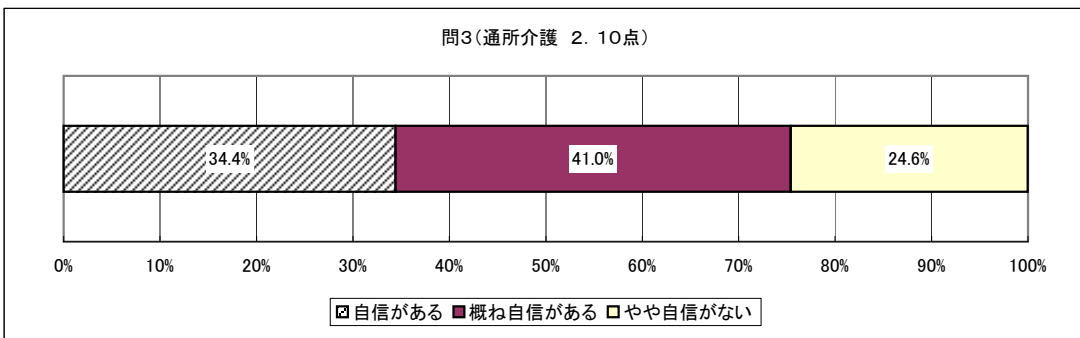
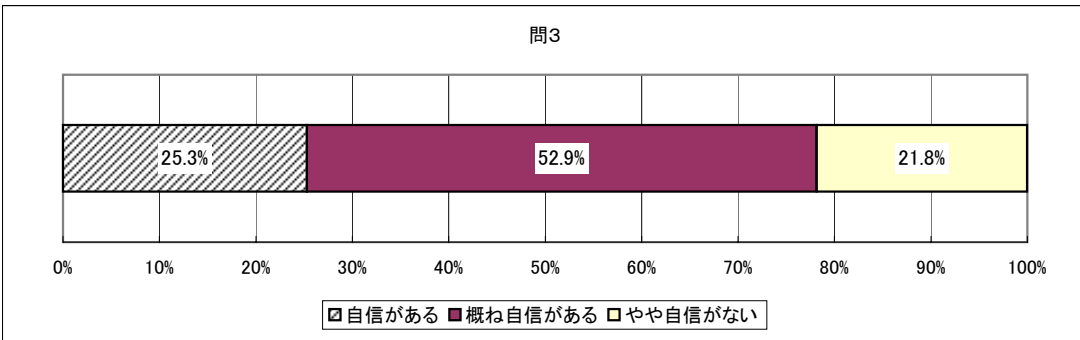


問2 利用開始時にサービスの内容について十分に理解してもらえていますか。(2.02点)

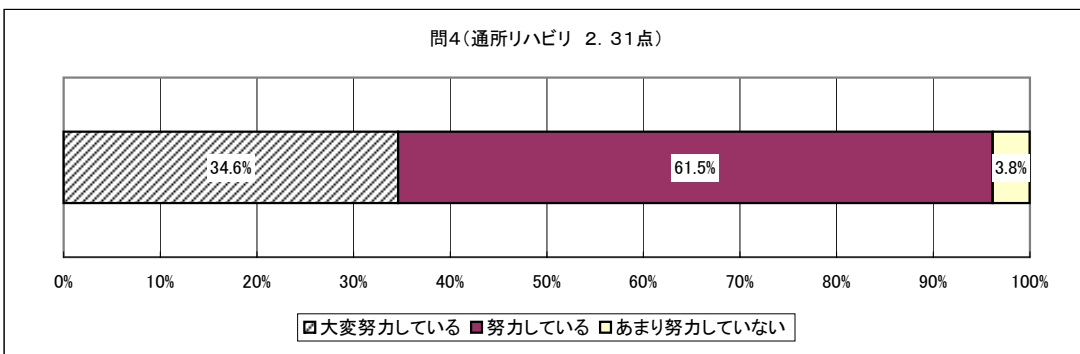
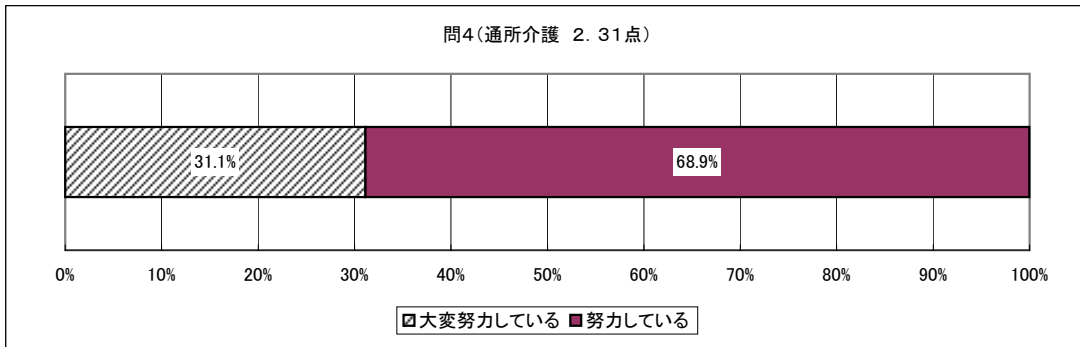
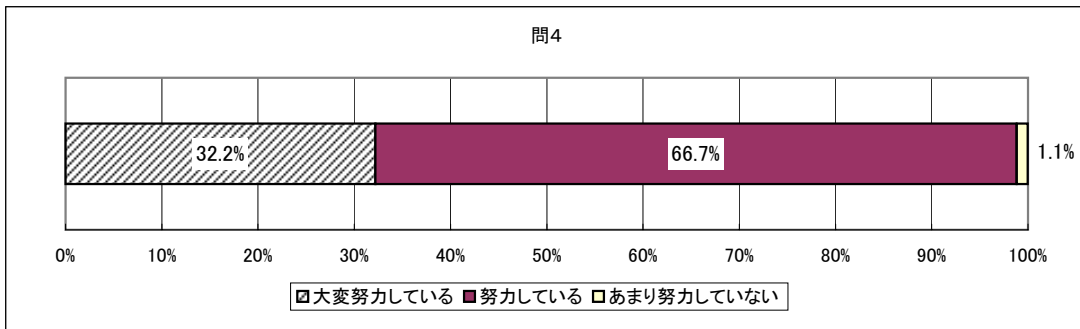




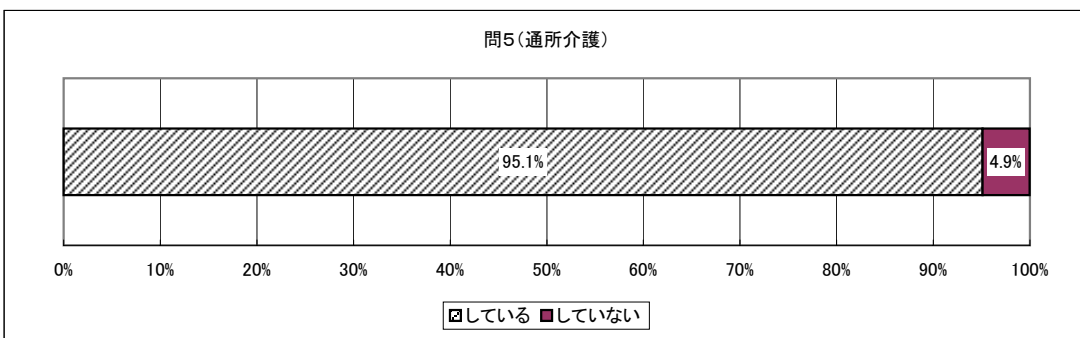
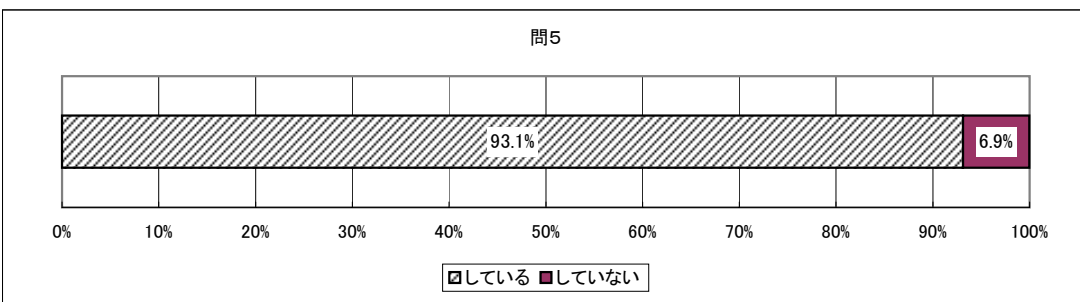
問3 サービスに関する苦情の申し出窓口について、十分に説明をしていますか。(2.03点)

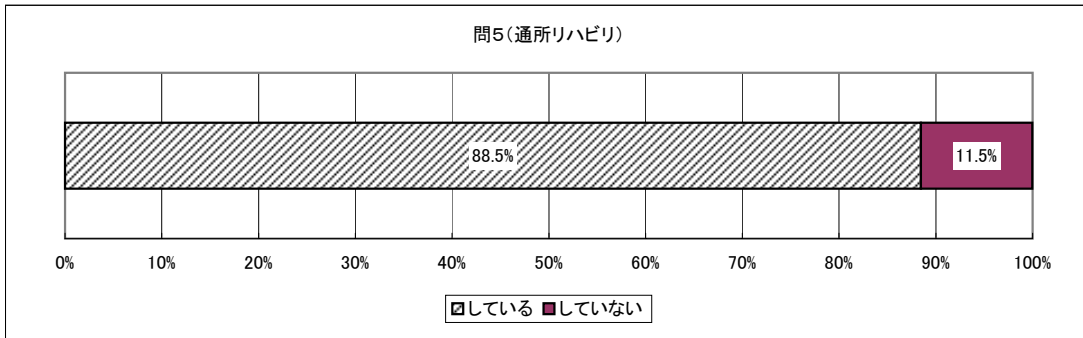


問4 苦情をすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。(2.31点)

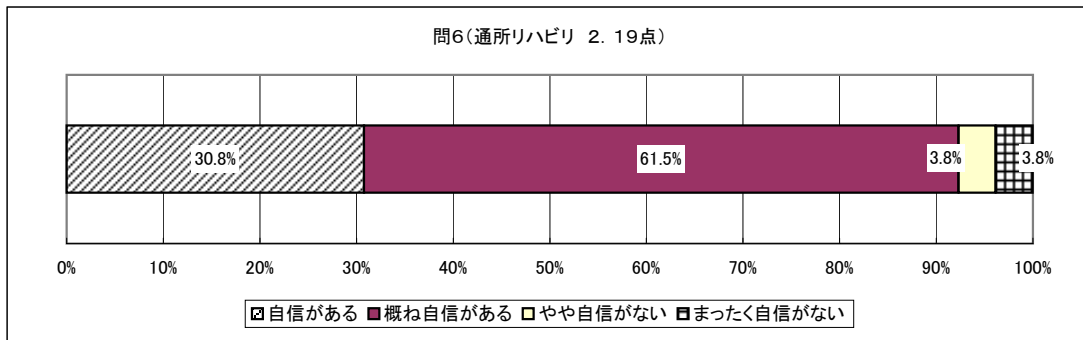
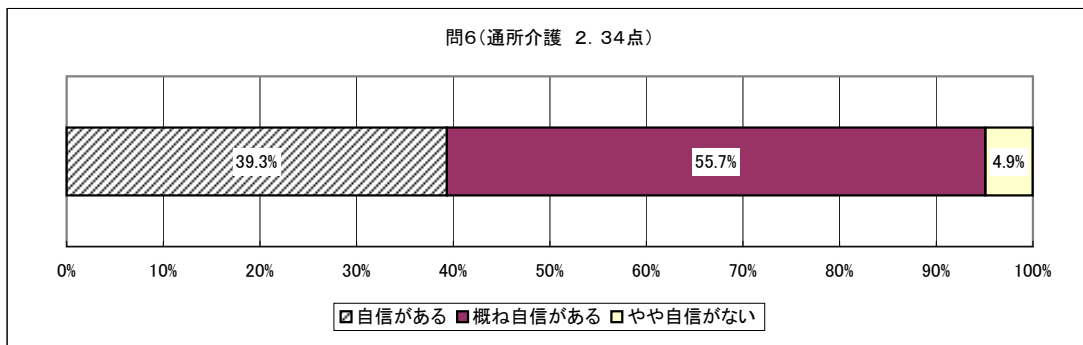
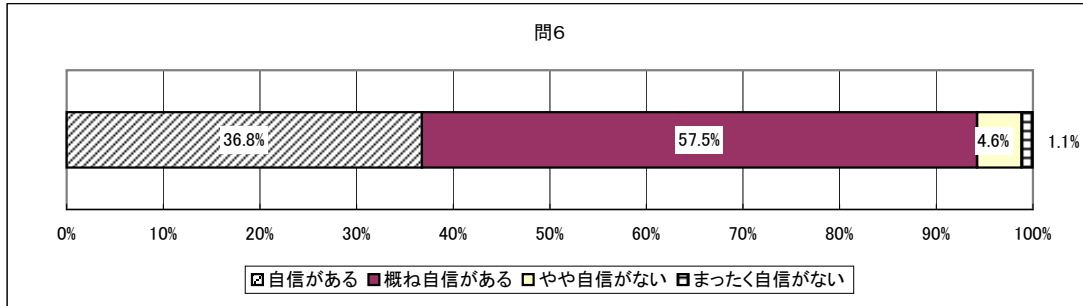


問5 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを説明していますか。

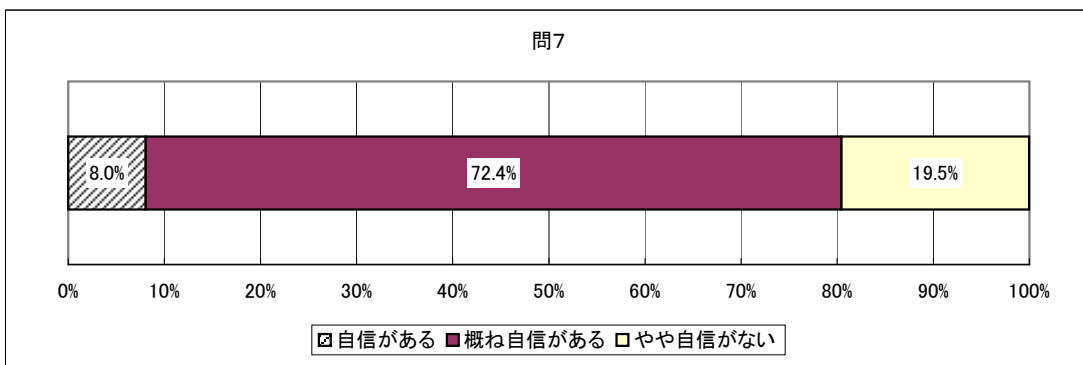


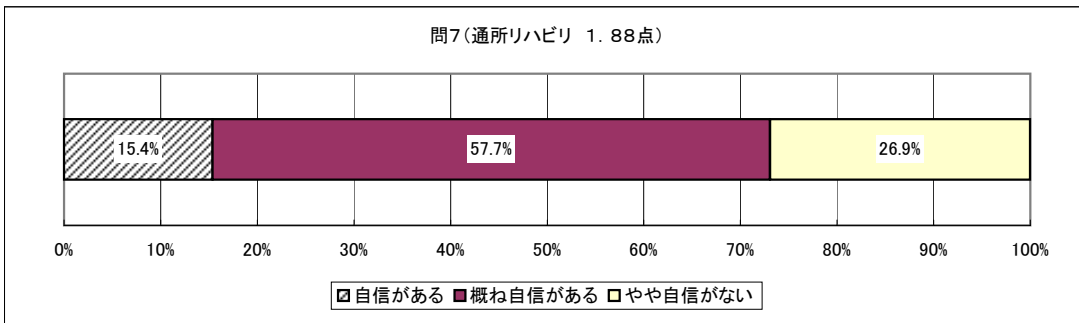
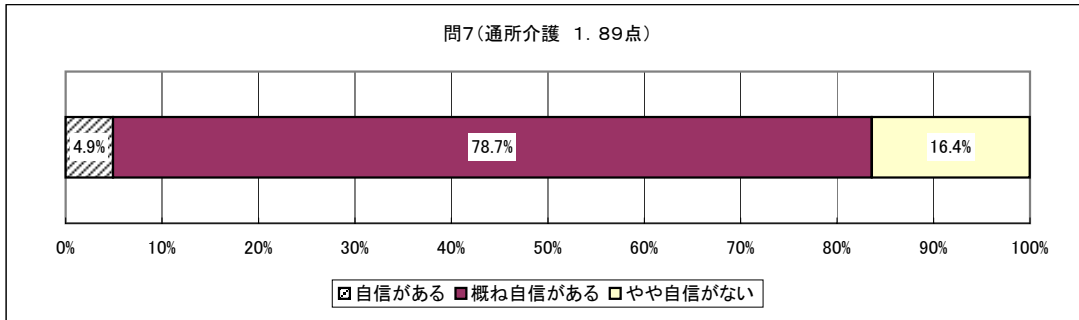


問6 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーについて十分な配慮をしていますか。(2 . 3 0 点)

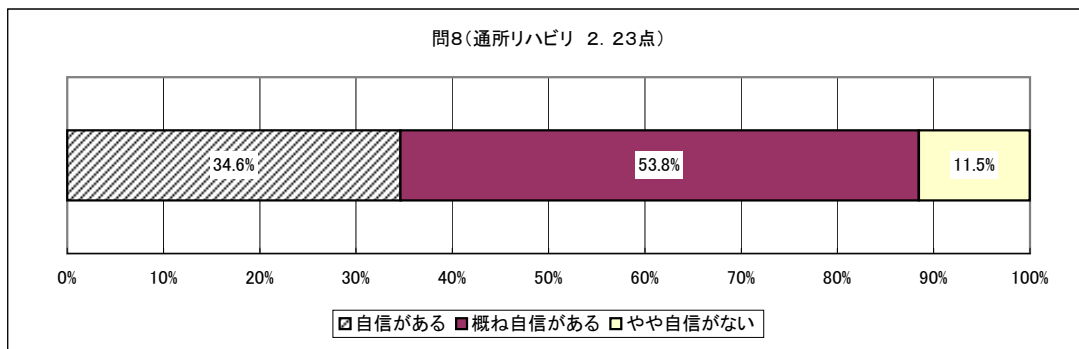
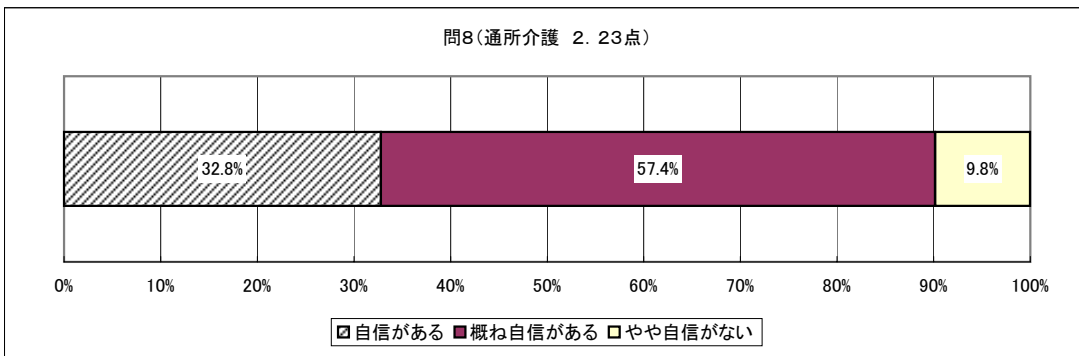
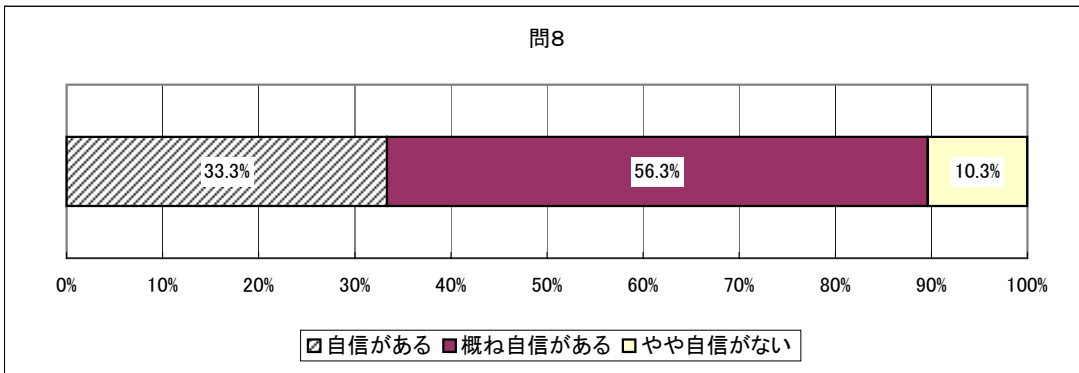


問7 送迎サービスは約束の時間をしっかりと守れていますか。(1 . 8 9 点)

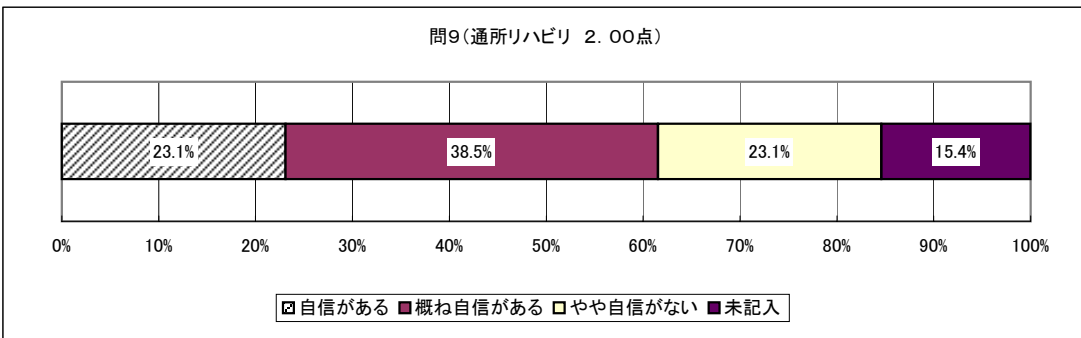
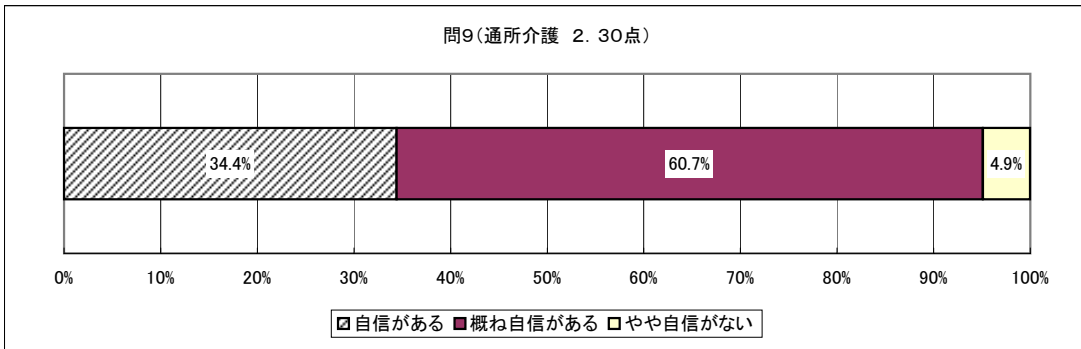
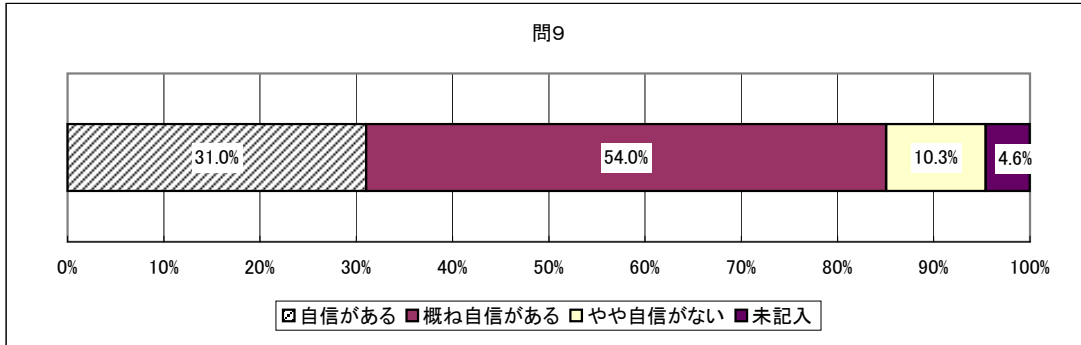




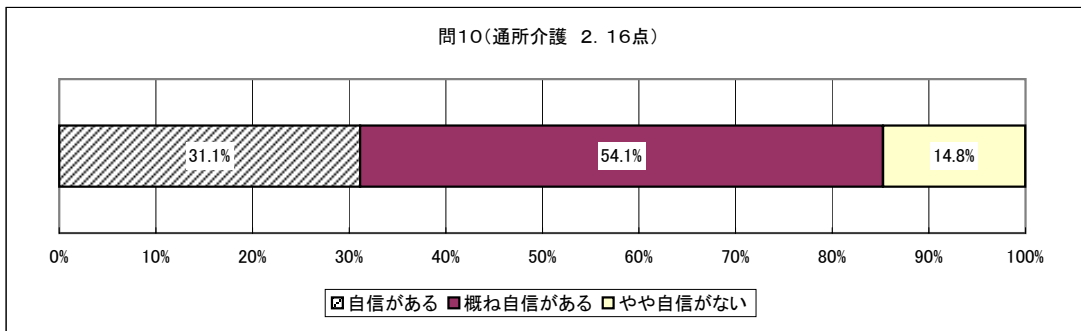
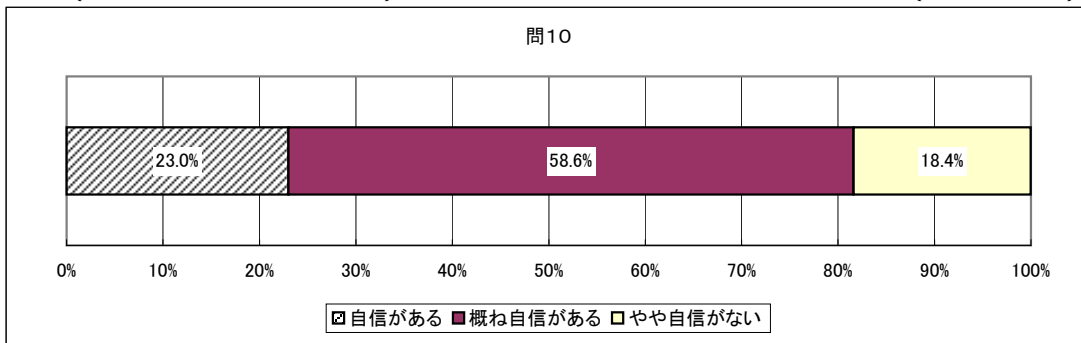
問8 車にのっている時間が長くならないよう、送迎時の配慮をしていますか。(2.23点)

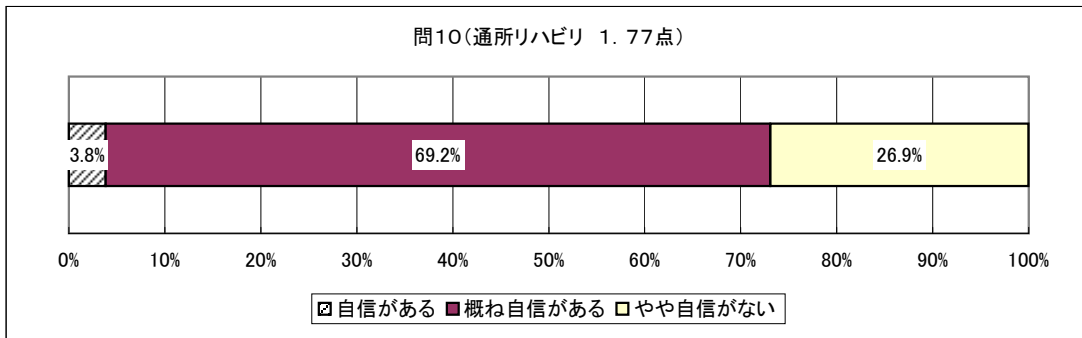


問9 入浴は、ご利用者に気持ち良く入っていただけますか。(2.22点)

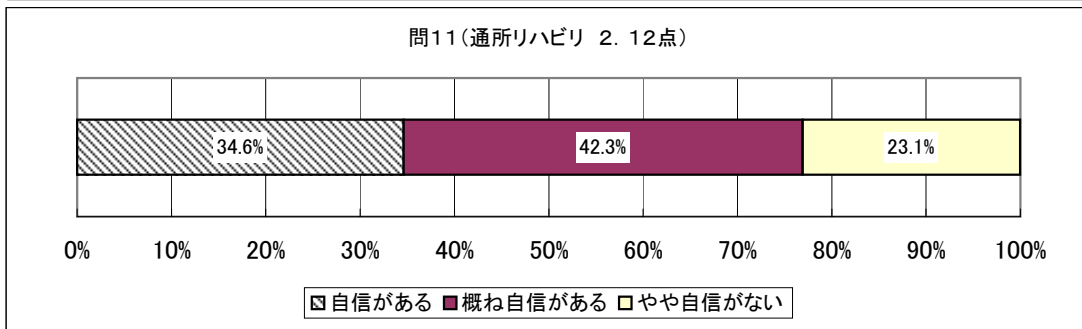
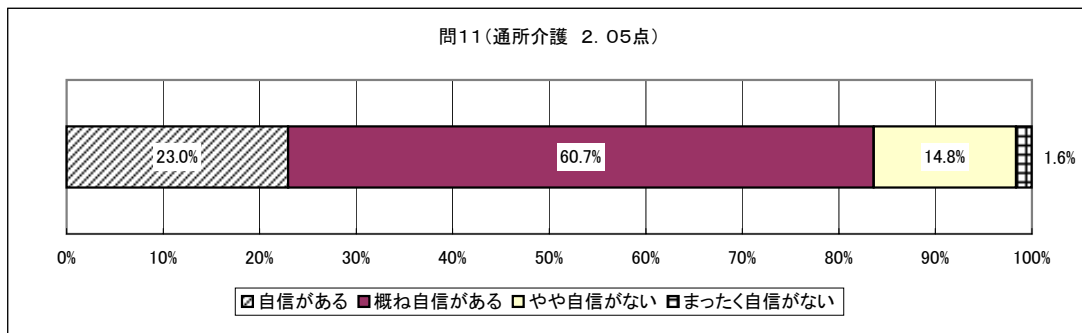
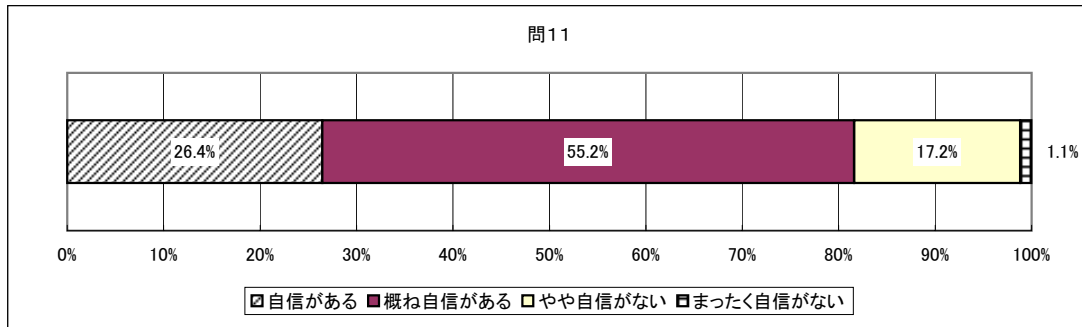


問10 食事(内容や調理の味付けなど)は、ご利用者に満足していただけますか。(2.05点)

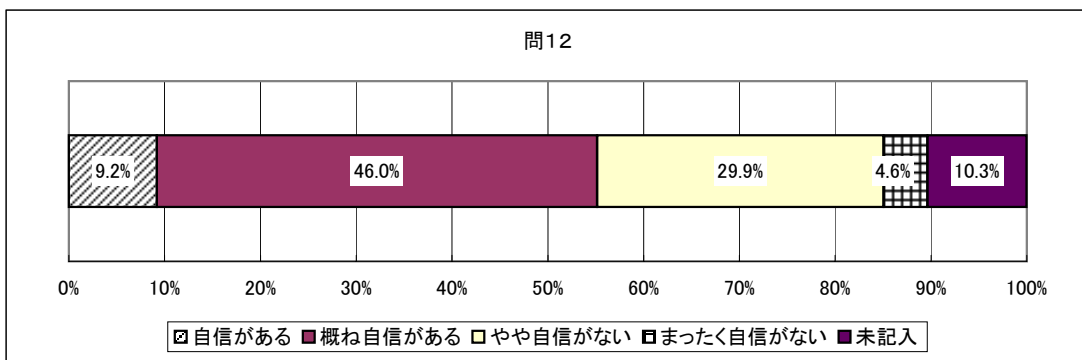


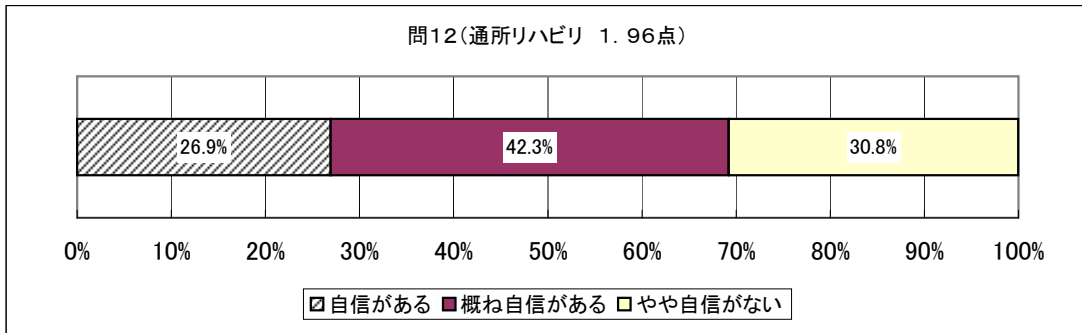
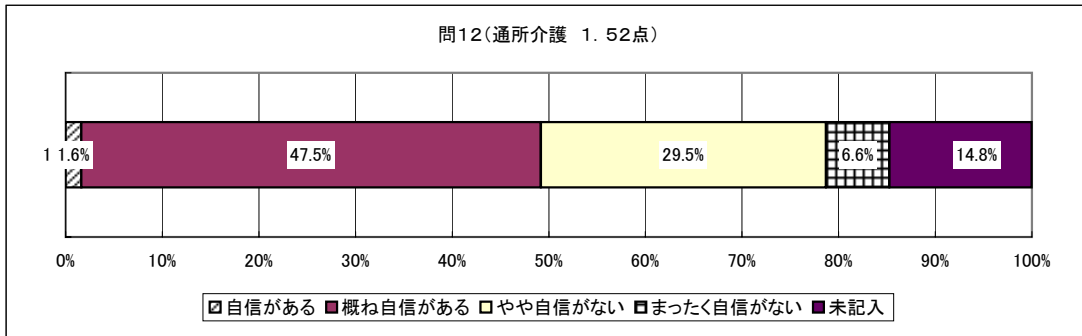


問11 レクリエーションの計画や内容には常に工夫をしていますか。(2.07点)

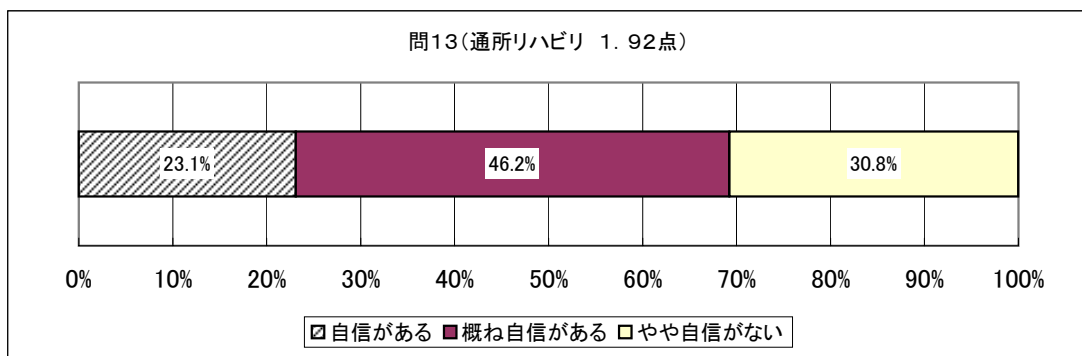
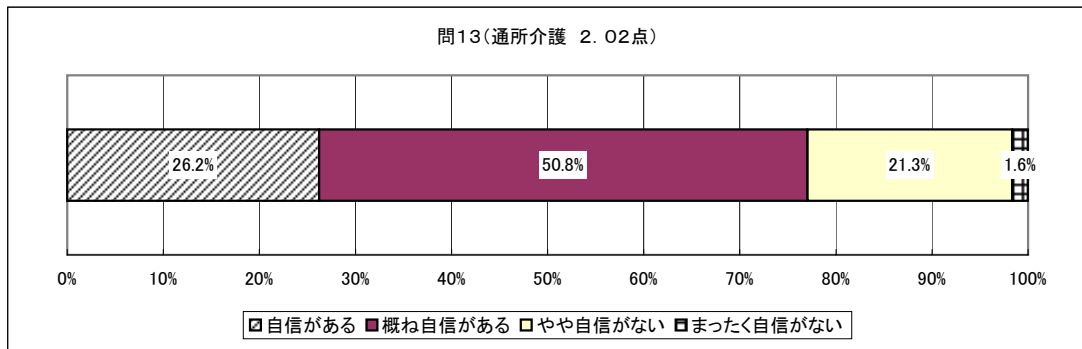
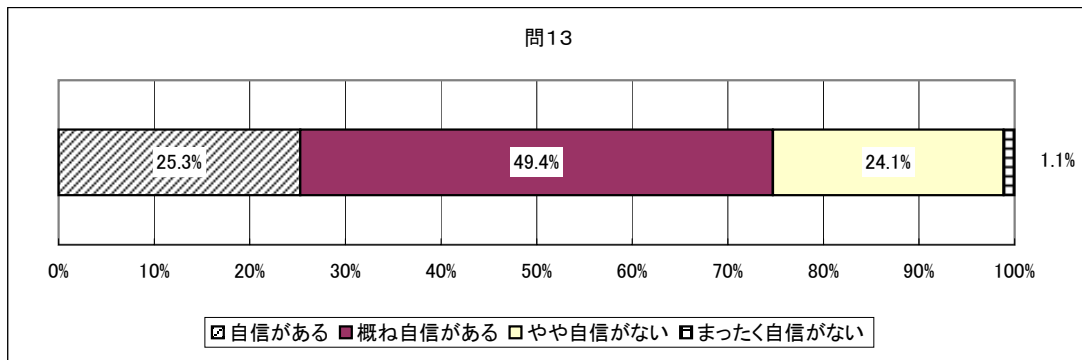


問12 リハビリテーションの計画や内容には常に工夫をしていますか。(1.67点)

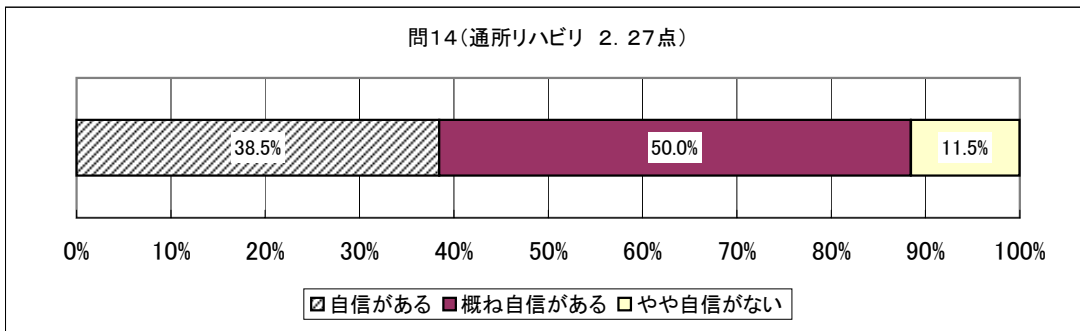
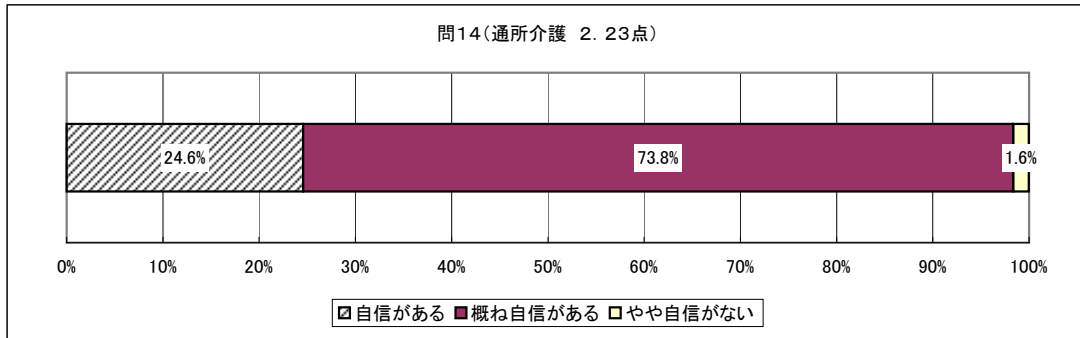
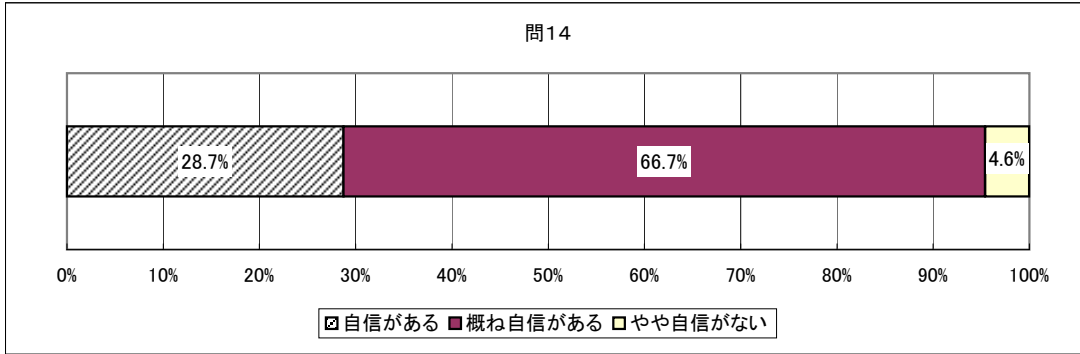




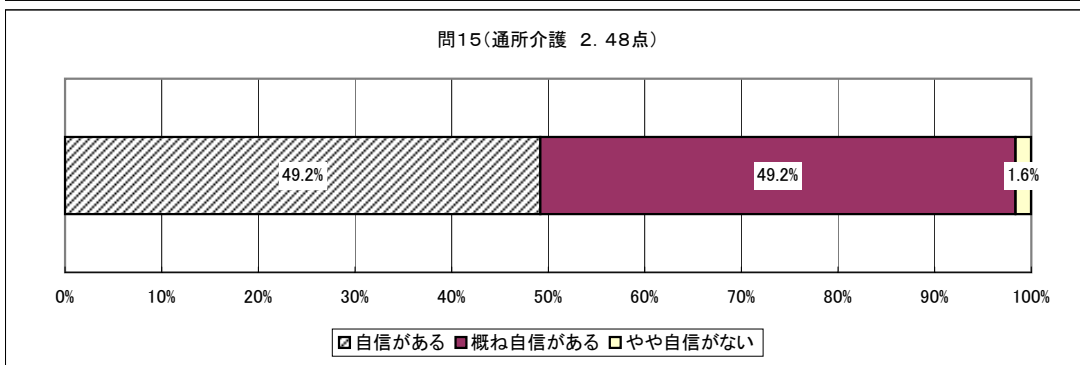
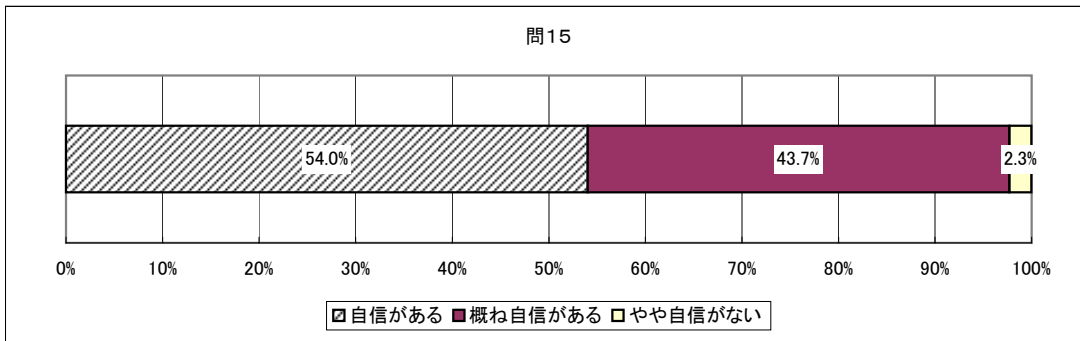
問13 スタッフの言葉づかい、服装、態度は十分に教育ができていますか。(1.99点)

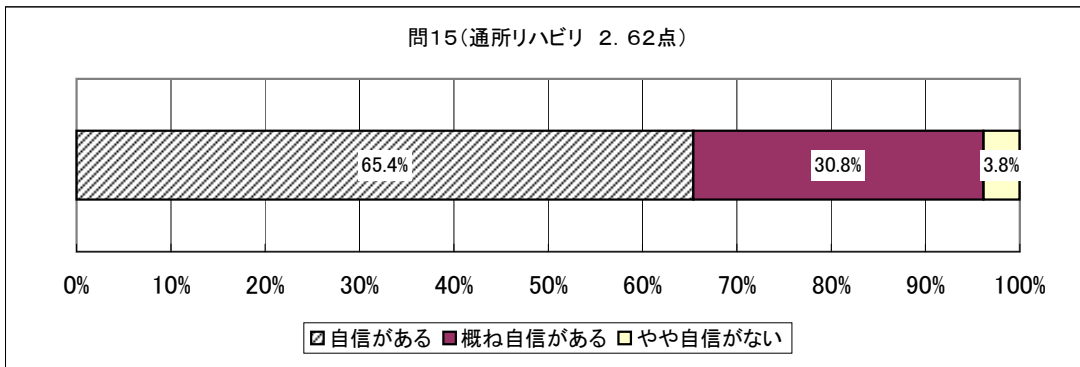


問14 利用者どうしの人間関係について十分な配慮や調整をしていますか。(2.24点)

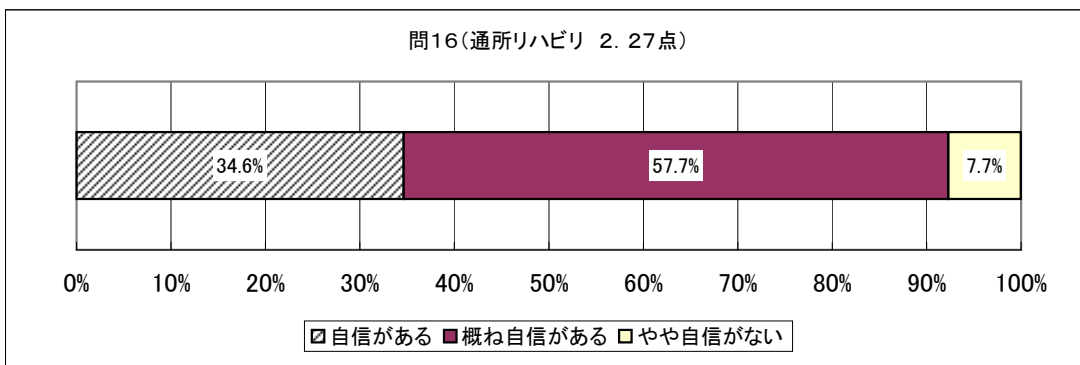
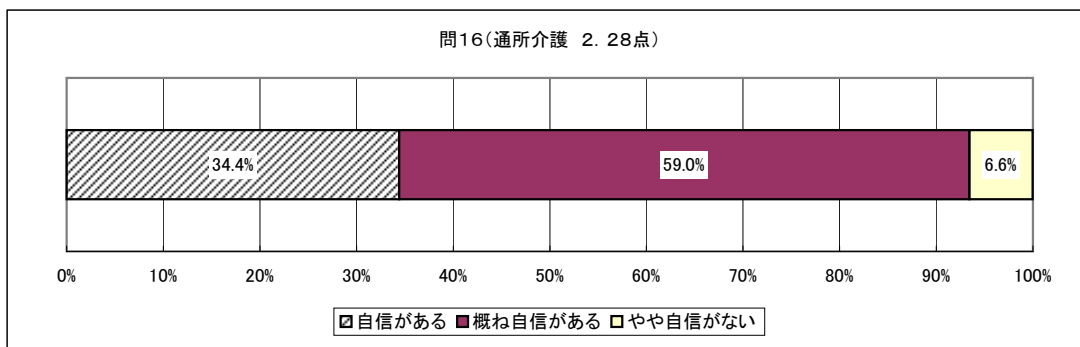
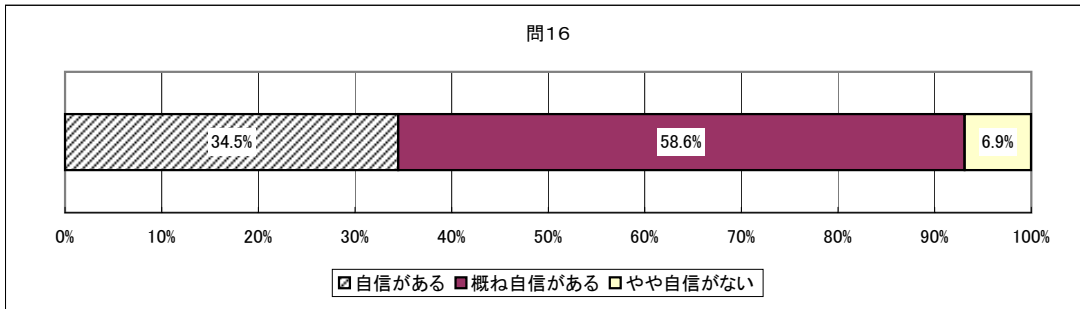


問15 ケガや事故が起こったときの対応は迅速かつ適切に行われていますか。(2.52点)

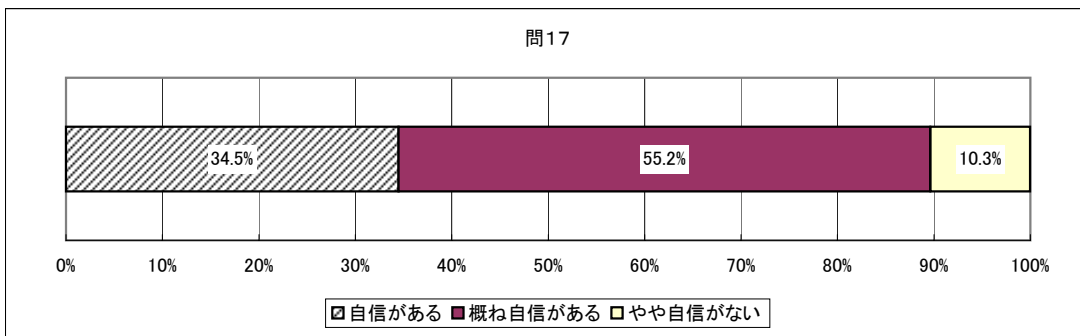


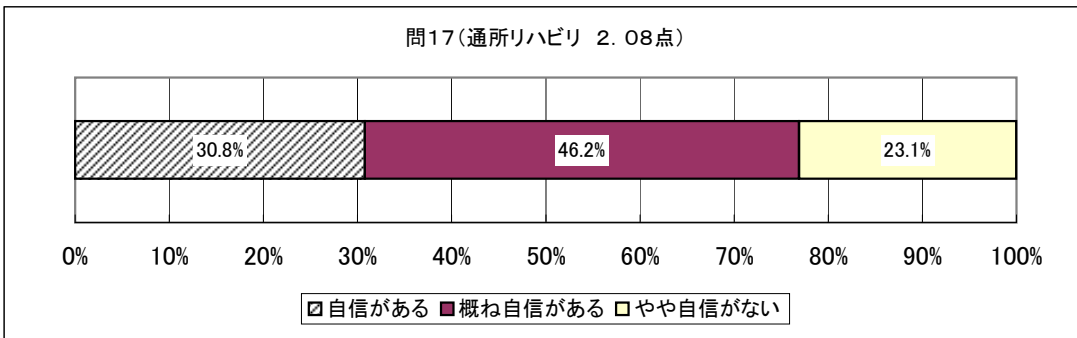
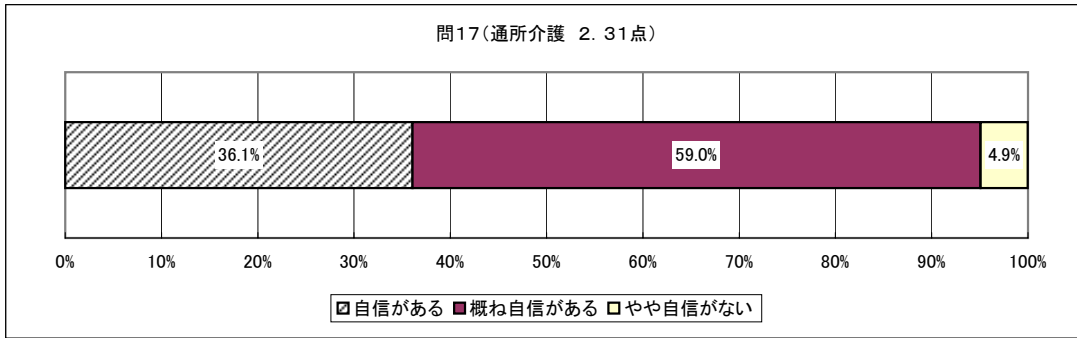


問16 気軽に相談に応じられるような体制づくり、雰囲気づくりを行っていますか。(2.28点)

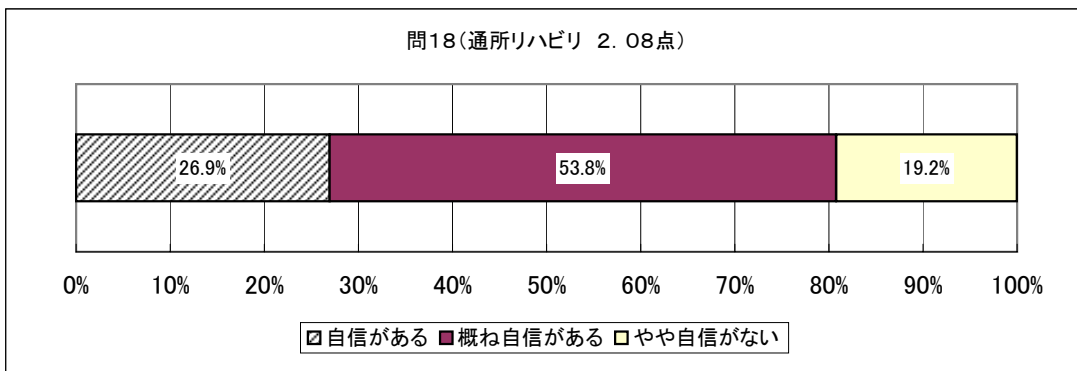
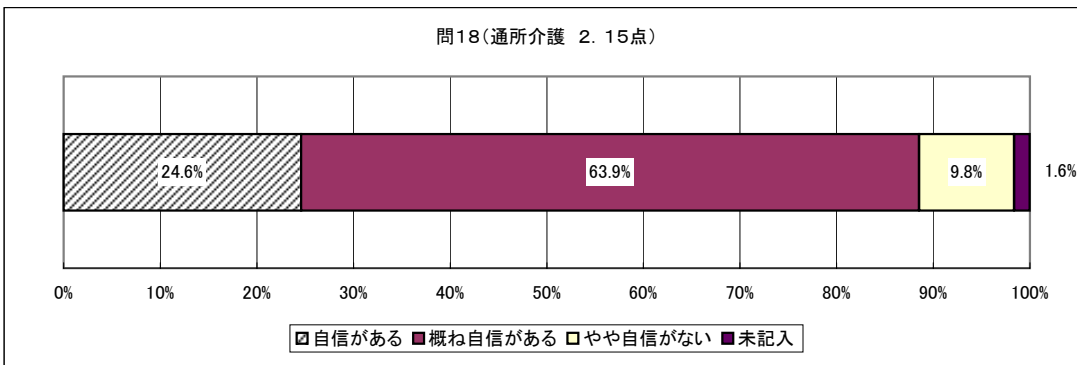
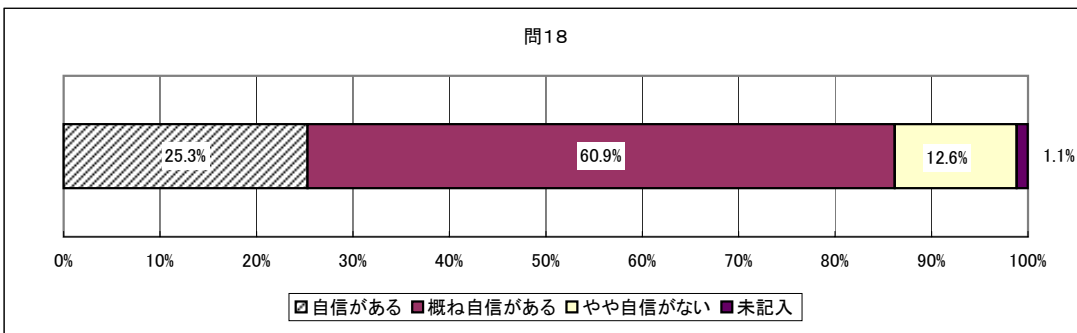


問17 利用料金に見合ったサービスを十分提供していると思いますか。(2.24点)

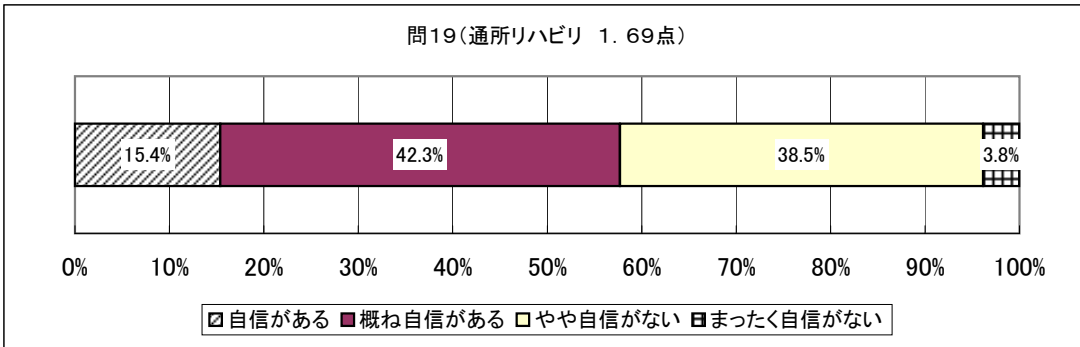
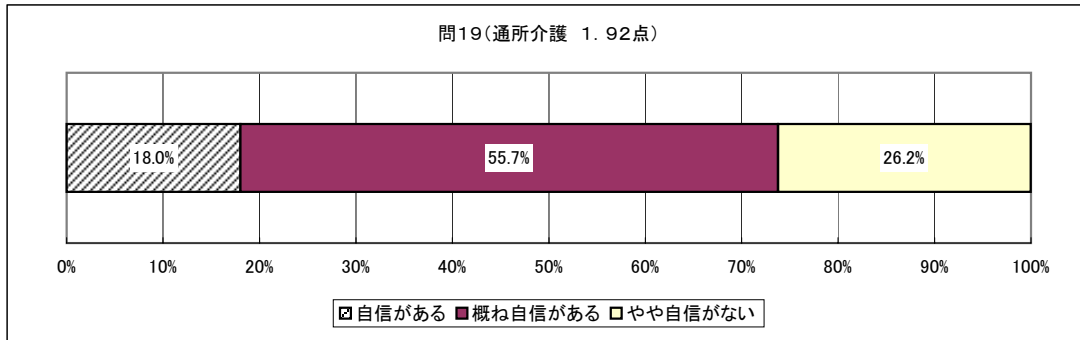
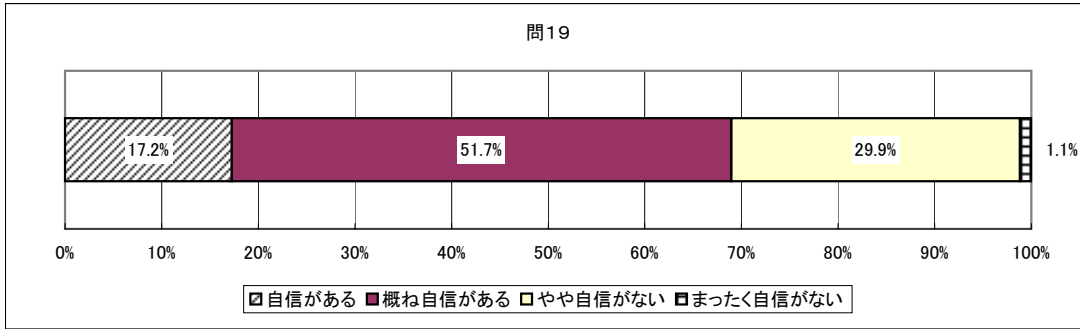




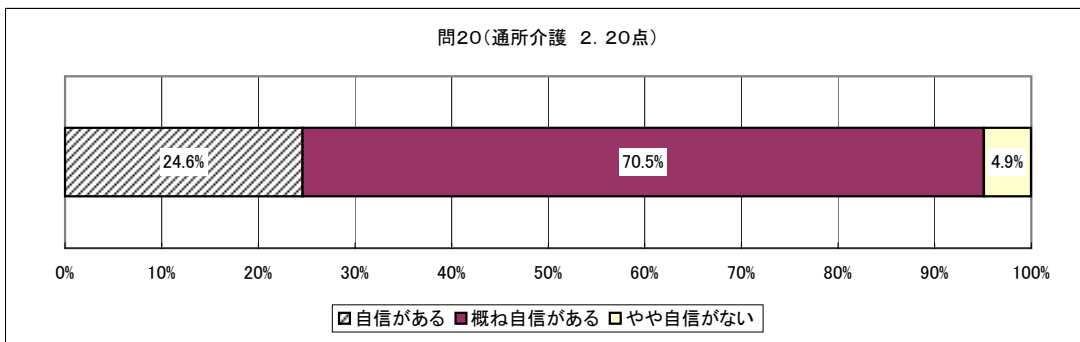
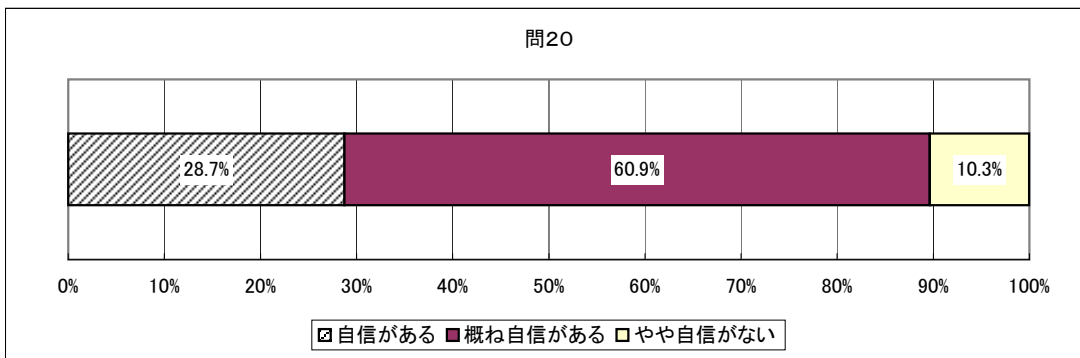
問18 日中を過ごす場所としての雰囲気づくりに気を配っていますか。(2.13点)



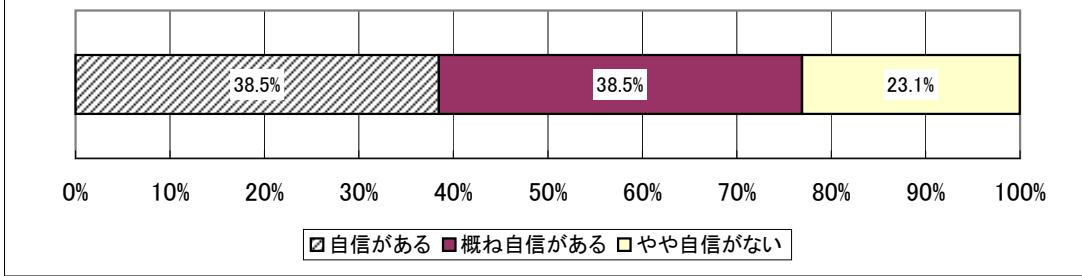
問19 設備、器機・備品は十分に整備していますか。(1.85点)



問20 あなたの事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。(2.18点)



問20(通所リハビリ 2.15点)



問21 次の項目のうち、通所サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、3つお選びください。（複数回答）

（通所サービス合計）

ア 契約やサービスの内容などについて分かりやすく説明してくれること	17	20.0%
イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	15	17.6%
ウ スタッフが親切に対応してくれること。	58	68.2%
エ いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	2.4%
オ 入浴が気持ち良いこと。	16	18.8%
カ 食事が満足できること。	21	24.7%
キ レクリエーションが楽しいこと。	12	14.1%
ク リハビリテーションの効果が高いこと。	12	14.1%
ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	23	27.1%
コ 施設の雰囲気が良いこと。	46	54.1%
サ 地域での評判が良いこと。	14	16.5%
シ 自宅から近いこと。	0	0.0%
ス 土日祝祭日や早朝・夜間なども営業していること。	0	0.0%
セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	24	28.2%
合計	85	100.0%

※ 問21は回答のあった85事業所を母数とした。

（通所介護）

ア 契約やサービスの内容などについて分かりやすく説明してくれること	9	14.8%
イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	13	21.3%
ウ スタッフが親切に対応してくれること。	43	70.5%
エ いつも時間どおりに送迎が行われること。	1	1.6%
オ 入浴が気持ち良いこと。	15	24.6%
カ 食事が満足できること。	20	32.8%
キ レクリエーションが楽しいこと。	10	16.4%
ク リハビリテーションの効果が高いこと。	0	0.0%
ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	18	29.5%
コ 施設の雰囲気が良いこと。	31	50.8%
サ 地域での評判が良いこと。	12	19.7%
シ 自宅から近いこと。	0	0.0%
ス 土日祝祭日や早朝・夜間なども営業していること。	0	0.0%
セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	10	16.4%
合計	61	100.0%

※ 問21は回答のあった61事業所を母数とした。

（通所リハビリテーション）

ア 契約やサービスの内容などについて分かりやすく説明してくれること	8	30.8%
イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	2	7.7%
ウ スタッフが親切に対応してくれること。	15	57.7%
エ いつも時間どおりに送迎が行われること。	1	3.8%
オ 入浴が気持ち良いこと。	1	3.8%
カ 食事が満足できること。	1	3.8%
キ レクリエーションが楽しいこと。	2	7.7%
ク リハビリテーションの効果が高いこと。	12	46.2%
ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	19.2%
コ 施設の雰囲気が良いこと。	15	57.7%
サ 地域での評判が良いこと。	2	7.7%
シ 自宅から近いこと。	0	0.0%
ス 土日祝祭日や早朝・夜間なども営業していること。	0	0.0%
セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	14	53.8%
合計	26	100.0%

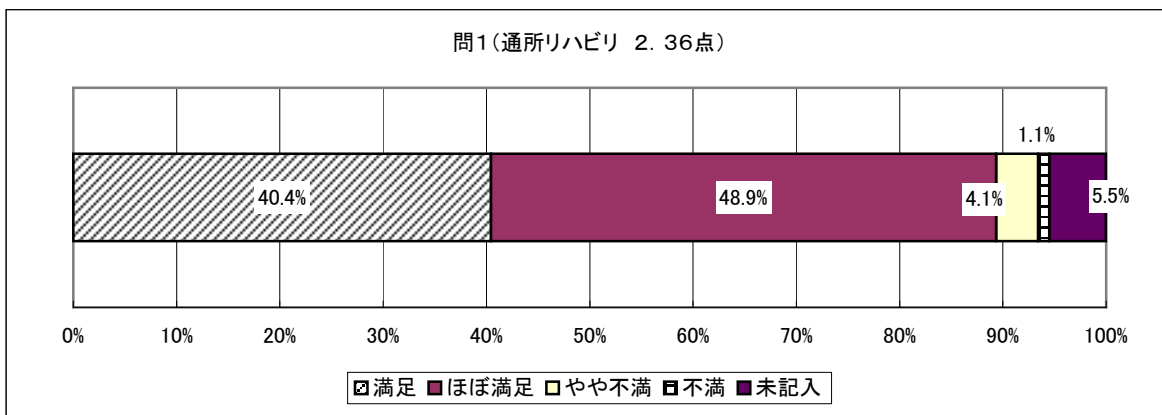
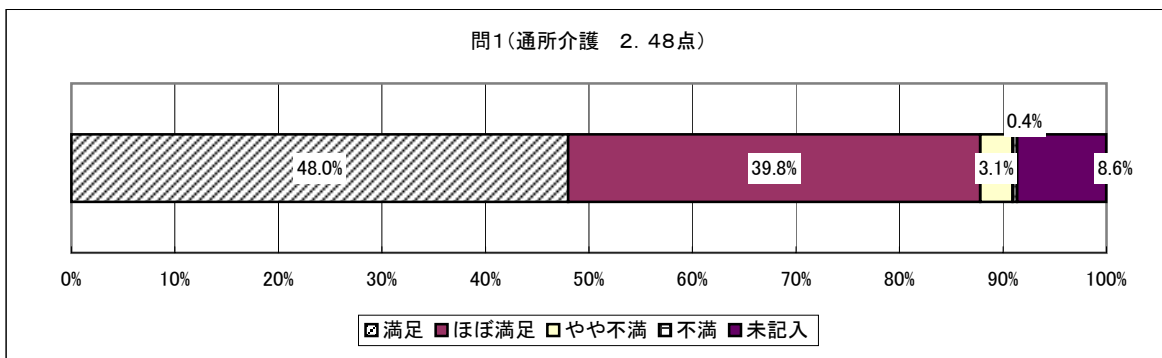
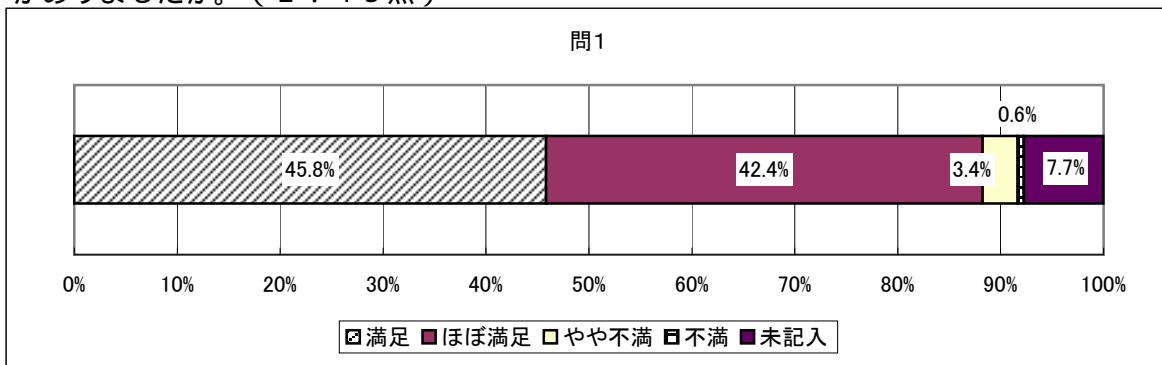
通所サービス

— ユーザー (利用者) 評価 —

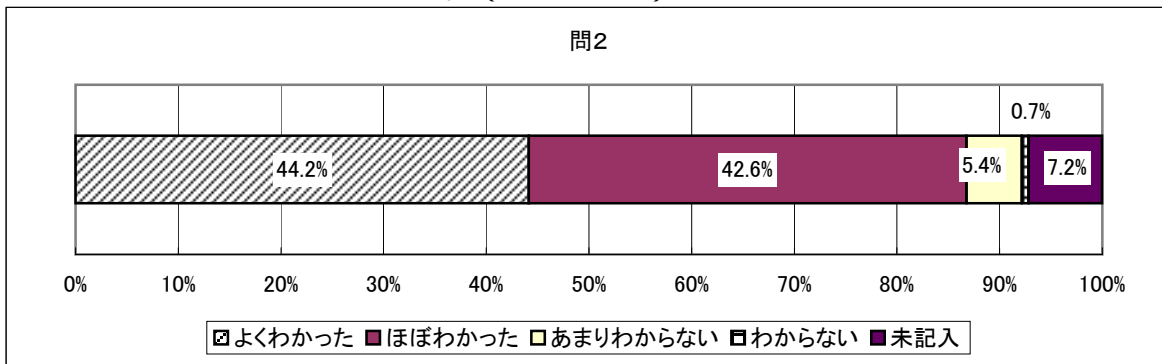
通所サービス ユーザー(利用者)評価一

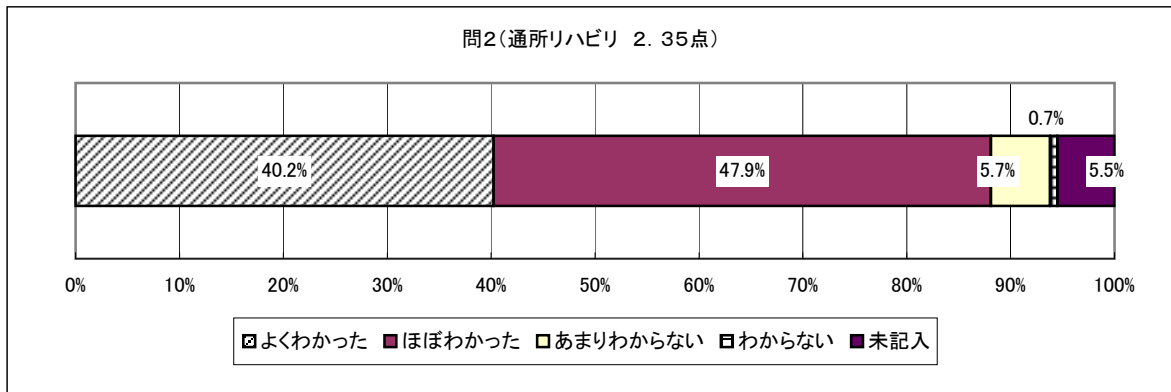
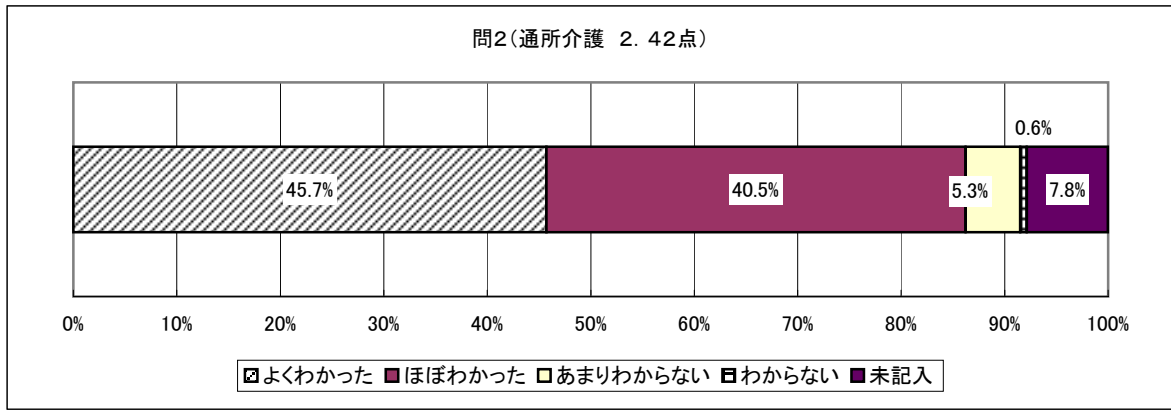
			通所介護		通所リハビリテーション		
性別	男性	550	28.0%	371	26.5%	179	31.7%
	女性	1,242	63.2%	898	64.1%	344	61.0%
	未記入	174	8.9%	133	9.5%	41	7.3%
	合計	1,966	100.0%	1,402	100.0%	564	100.0%
年齢	40歳～64歳	63	3.2%	38	2.7%	25	4.4%
	65歳～69歳	114	5.8%	84	6.0%	30	5.3%
	70歳～74歳	219	11.1%	153	10.9%	66	11.7%
	75歳～79歳	364	18.5%	250	17.8%	114	20.2%
	80歳以上	1,169	59.5%	846	60.3%	323	57.3%
	未記入	37	1.9%	31	2.2%	6	1.1%
	合計	1,966	100.0%	1,402	100.0%	564	100.0%
区	千種	202	10.3%	160	11.4%	42	7.4%
	東	61	3.1%	43	3.1%	18	3.2%
	北	78	4.0%	60	4.3%	18	3.2%
	西	75	3.8%	54	3.9%	21	3.7%
	中村	140	7.1%	118	8.4%	22	3.9%
	中	75	3.8%	62	4.4%	13	2.3%
	昭和	145	7.4%	132	9.4%	13	2.3%
	瑞穂	172	8.7%	101	7.2%	71	12.6%
	熱田	61	3.1%	43	3.1%	18	3.2%
	中川	110	5.6%	68	4.9%	42	7.4%
	港	97	4.9%	51	3.6%	46	8.2%
	南	192	9.8%	137	9.8%	55	9.8%
	守山	120	6.1%	88	6.3%	32	5.7%
	緑	126	6.4%	74	5.3%	52	9.2%
	名東	182	9.3%	118	8.4%	64	11.3%
	天白	78	4.0%	69	4.9%	9	1.6%
	市外	35	1.8%	9	0.6%	26	4.6%
	未記入	17	0.9%	15	1.1%	2	0.4%
	合計	1,966	100.0%	1,402	100.0%	564	100.0%
	要介護度	要支援	148	7.5%	130	9.3%	18
要介護1		605	30.8%	443	31.6%	162	28.7%
要介護2		553	28.1%	379	27.0%	174	30.9%
要介護3		288	14.6%	197	14.1%	91	16.1%
要介護4		209	10.6%	132	9.4%	77	13.7%
要介護5		114	5.8%	80	5.7%	34	6.0%
未記入		49	2.5%	41	2.9%	8	1.4%
合計		1,966	100.0%	1,402	100.0%	564	100.0%
記入者	本人	567	28.8%	443	31.6%	124	22.0%
	同居家族	1,169	59.5%	772	55.1%	397	70.4%
	別居家族	159	8.1%	128	9.1%	31	5.5%
	その他	51	2.6%	42	3.0%	9	1.6%
	未記入	20	1.0%	17	1.2%	3	0.5%
	合計	1,966	100.0%	1,402	100.0%	564	100.0%

問1 サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。(2.45点)

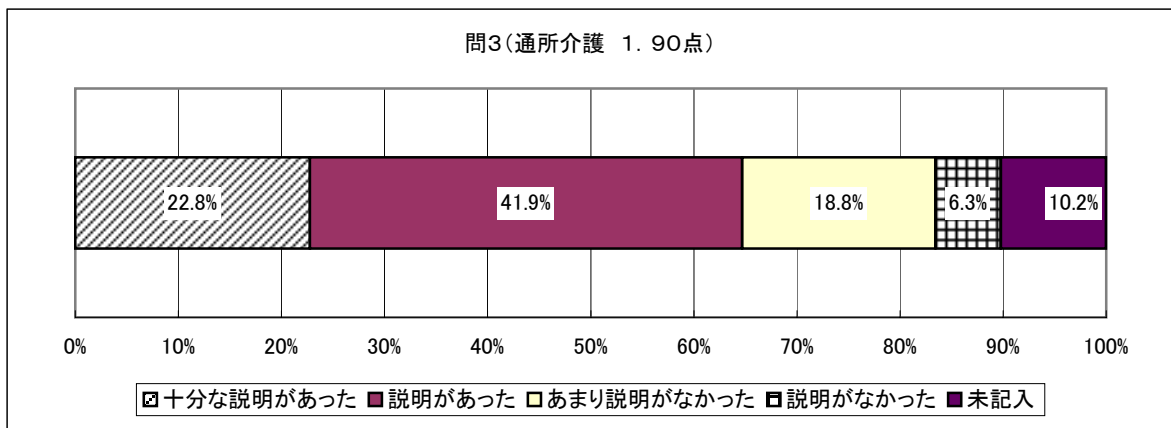
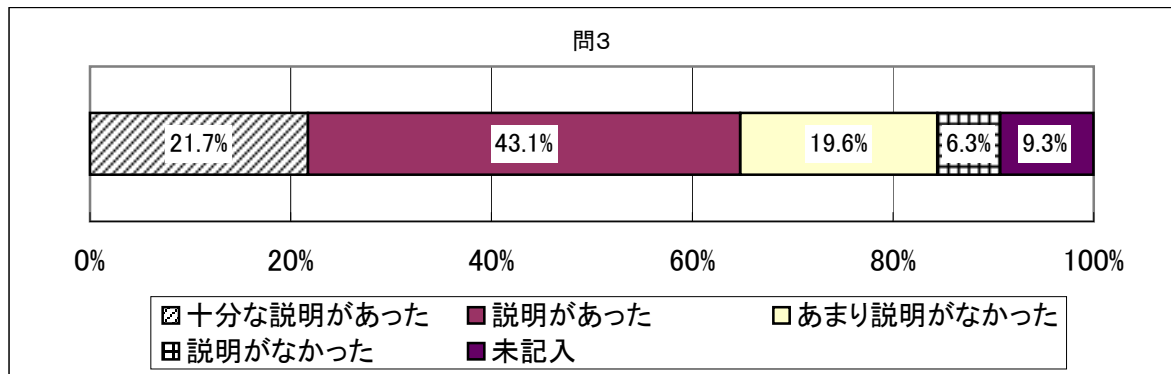


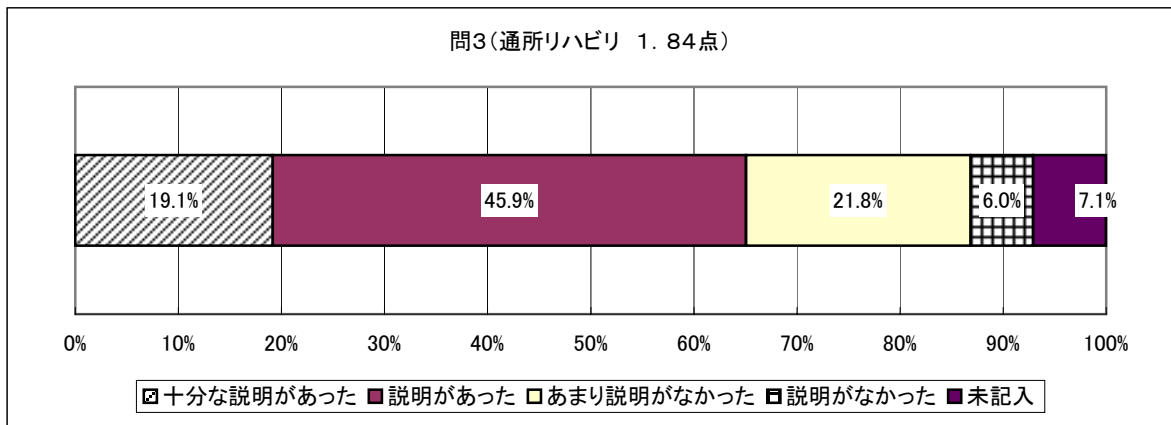
問2 利用開始時に通所施設(デイサービス・デイケア)のサービス内容について、担当者からわかりやすい説明がありましたか。(2.40点)



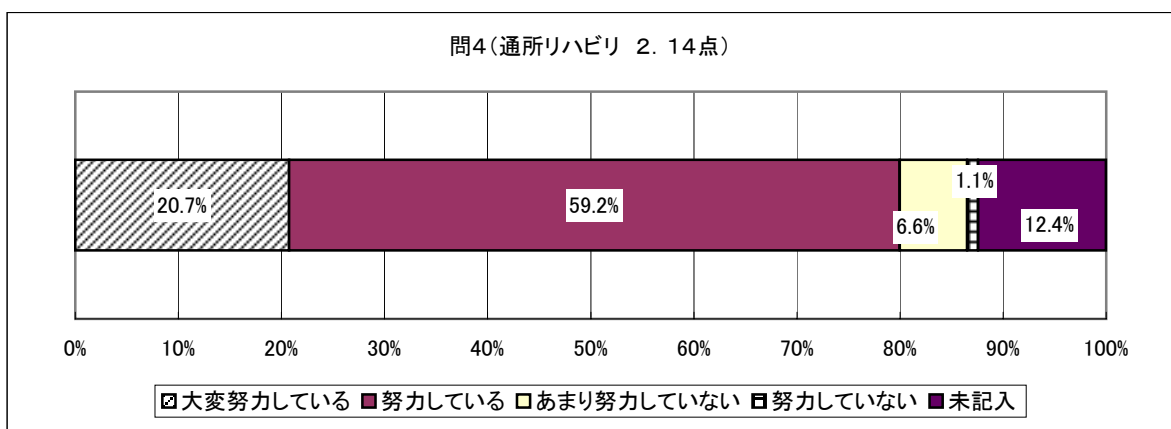
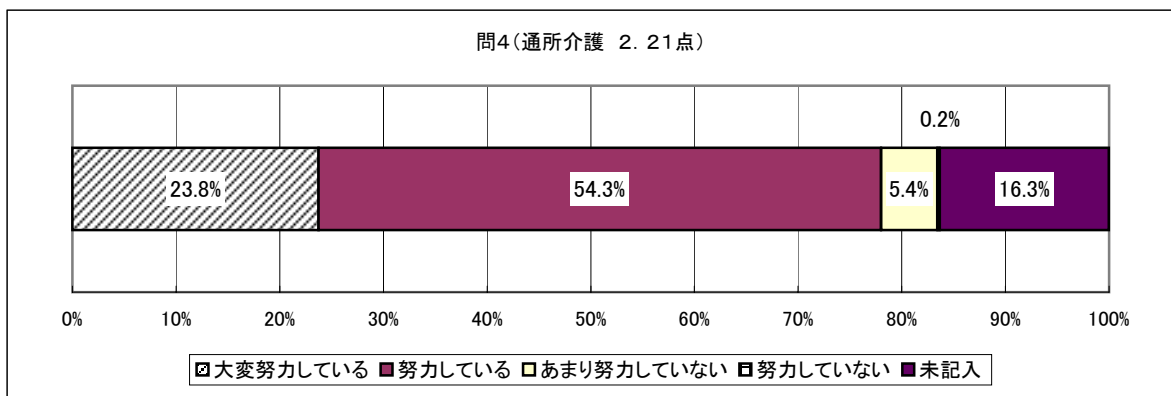
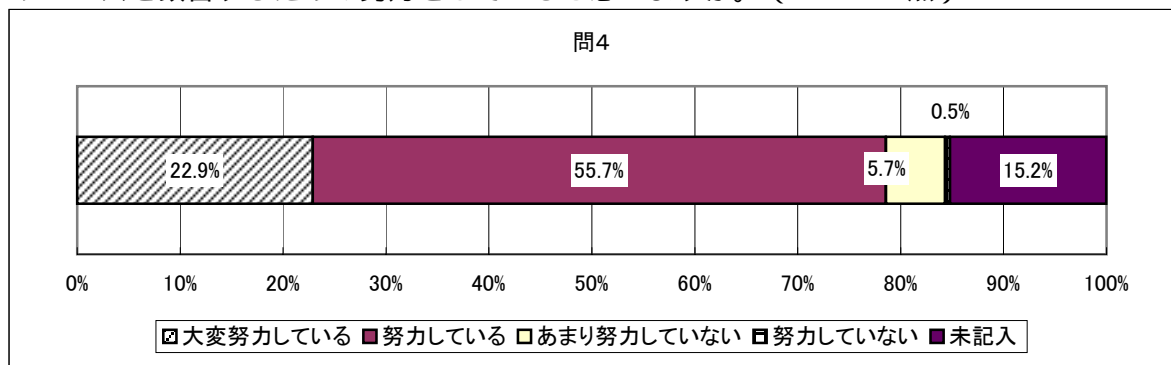


問3 サービスに不満や苦情があった場合、申し出る窓口があることについてきちんとした説明がありましたか。(1.89点)

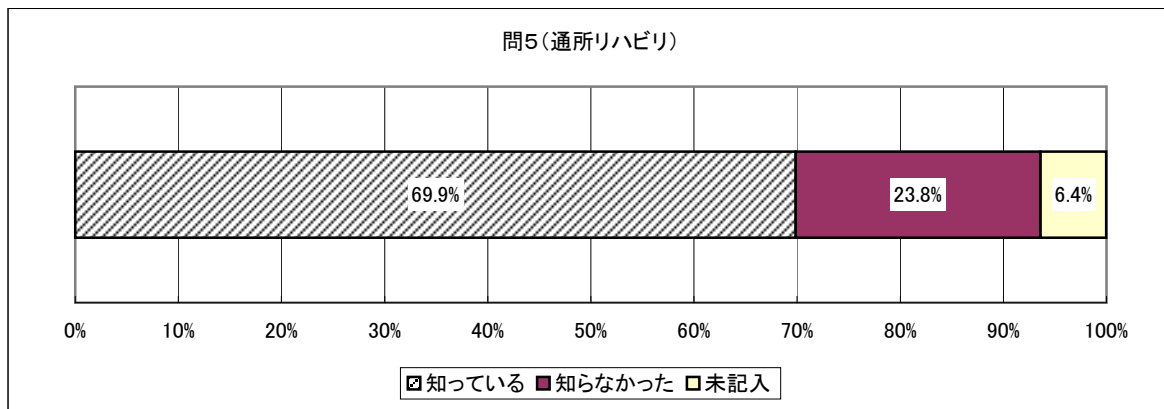
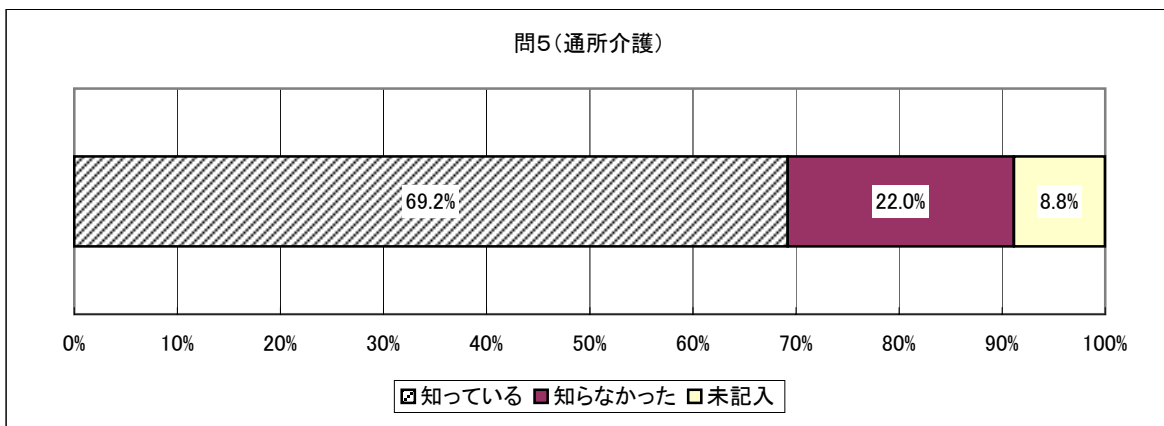
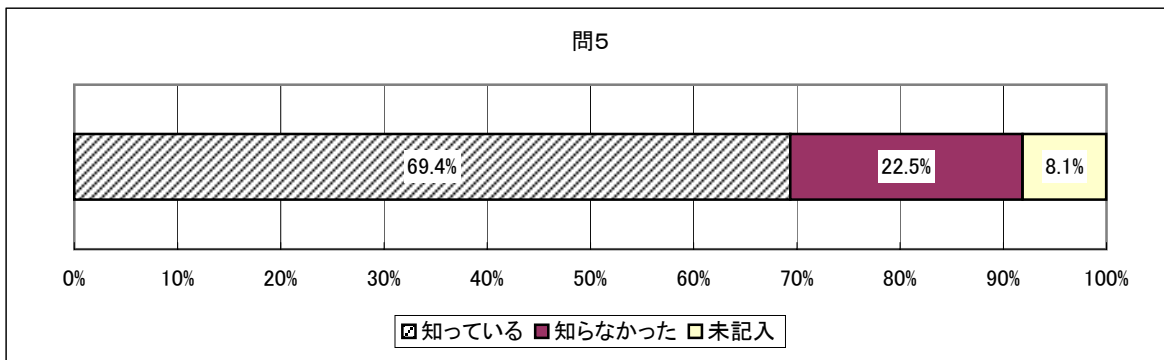




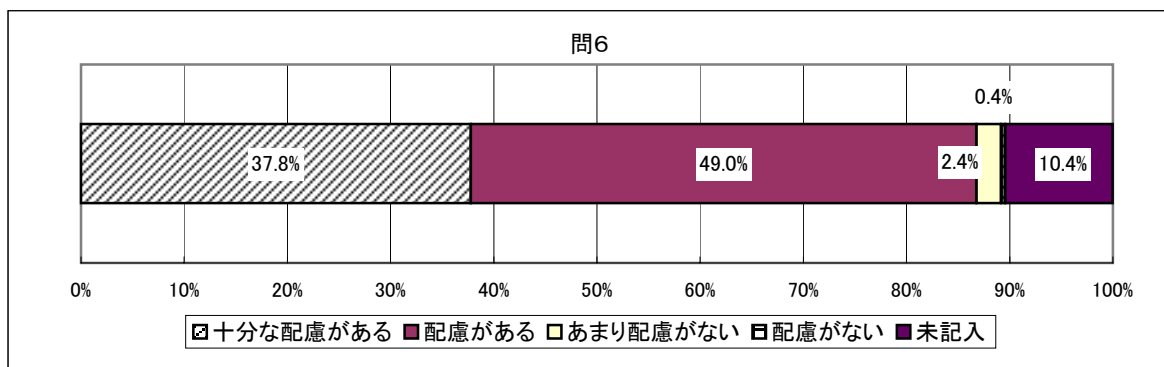
問4 不満や苦情を申し出た場合、それらをすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をされていると思いますか。(2.19点)

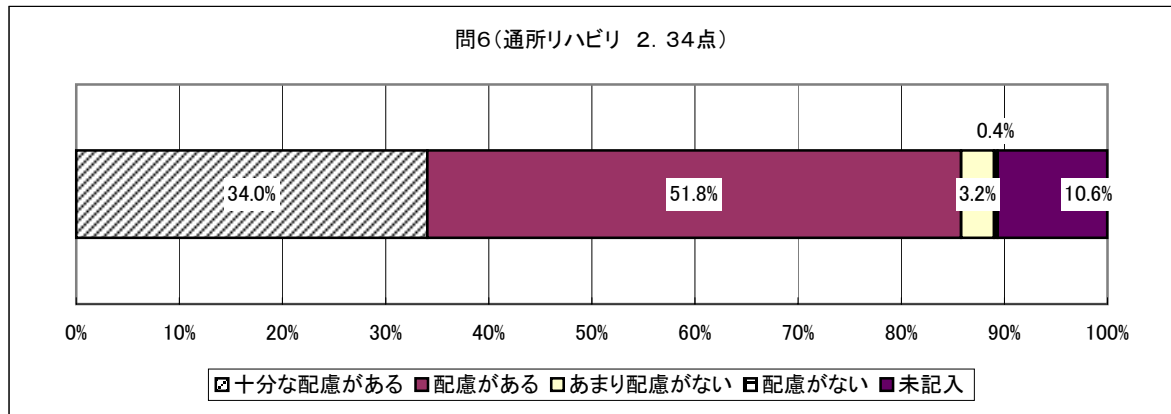
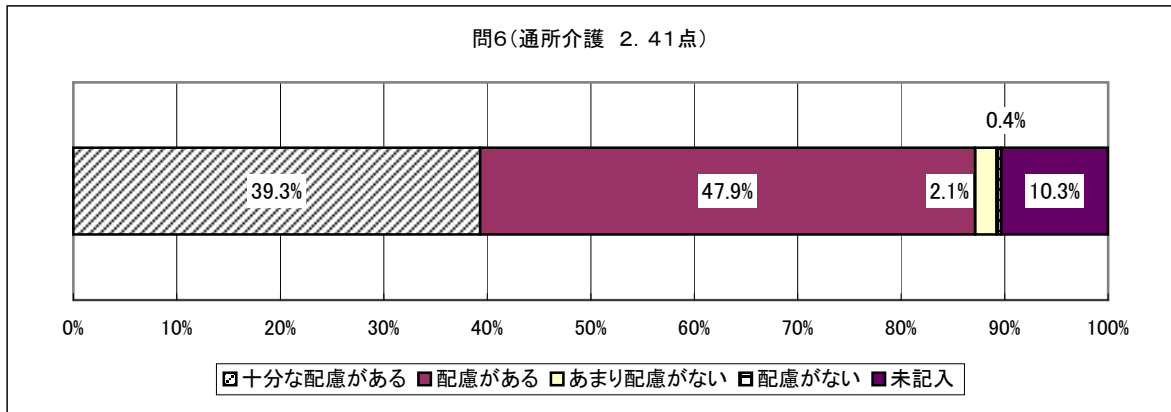


問5 事業所は利用者や家族に関する情報を、利用者から同意を得ないで他人に話さないことをご存知ですか。

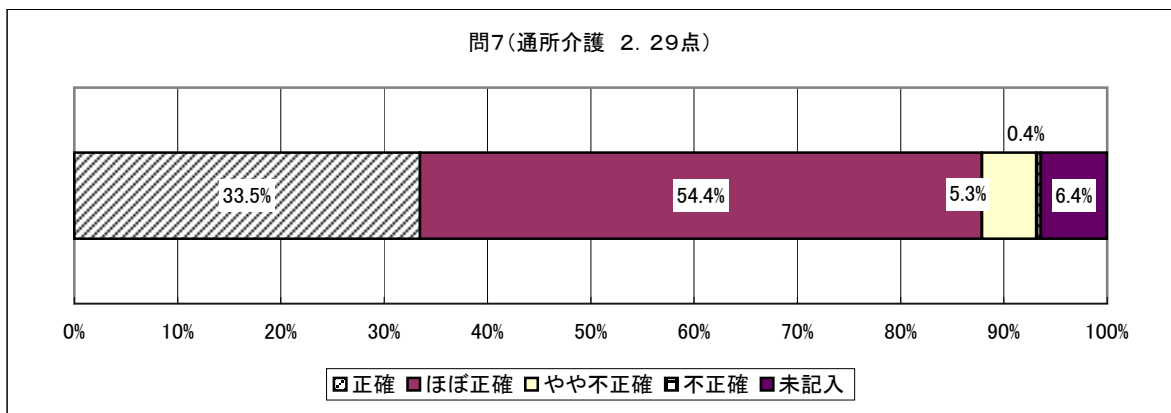
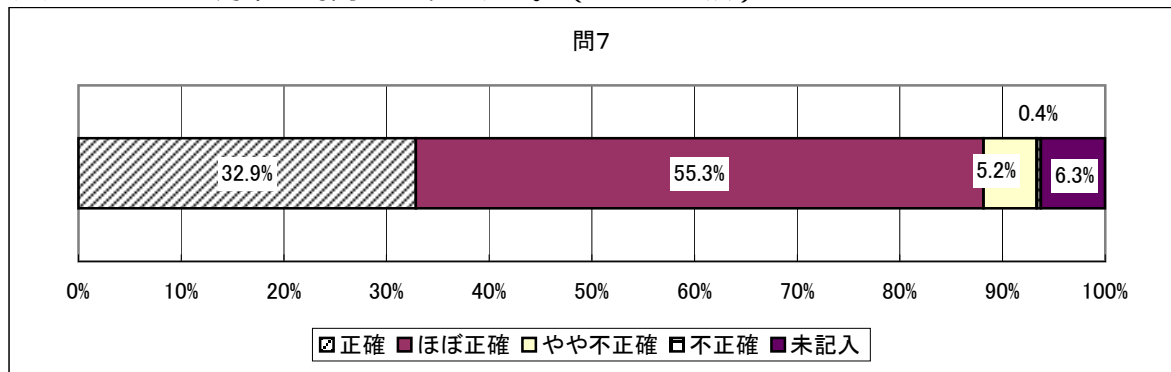


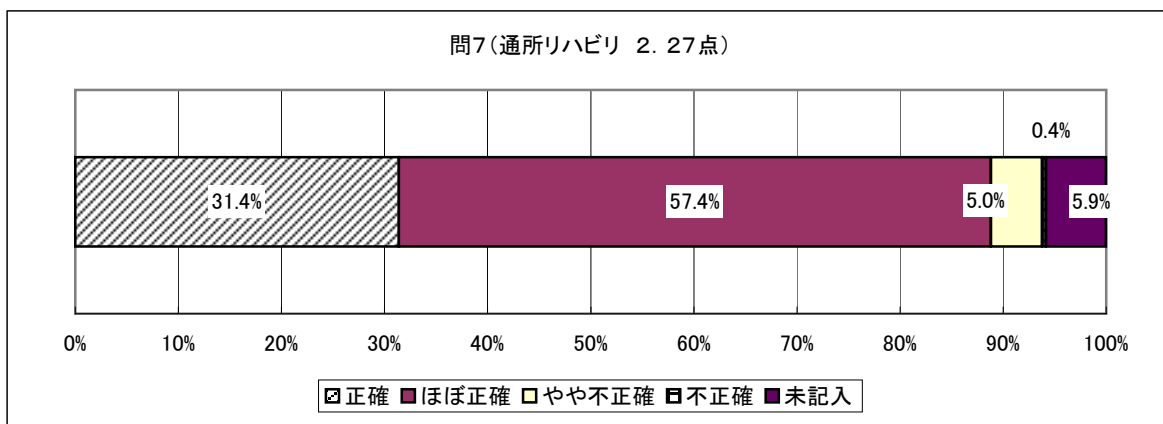
問6 入浴やトイレ（排泄介助）の際にプライバシーについての配慮がなされていますか。（必要以上に見られたり、触られたりされないよう十分な配慮があるかなど）（2.39点）



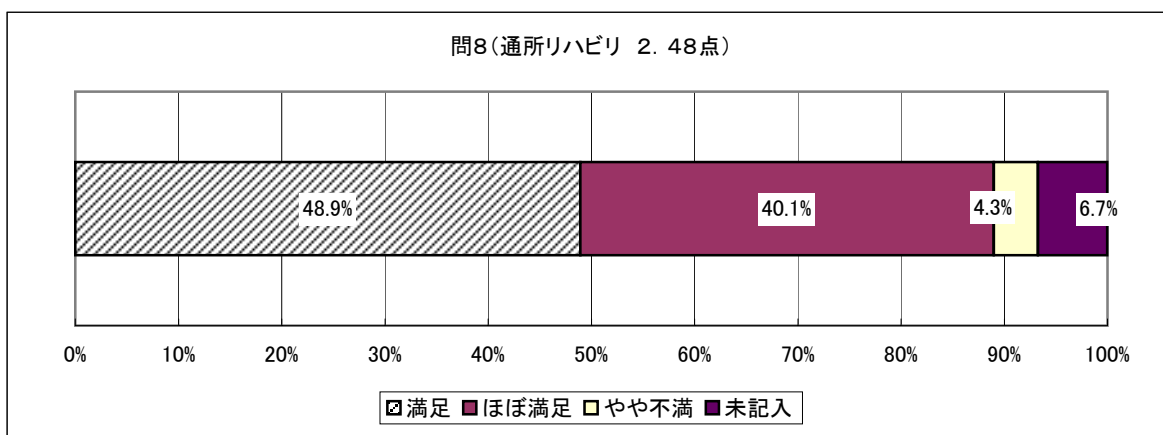
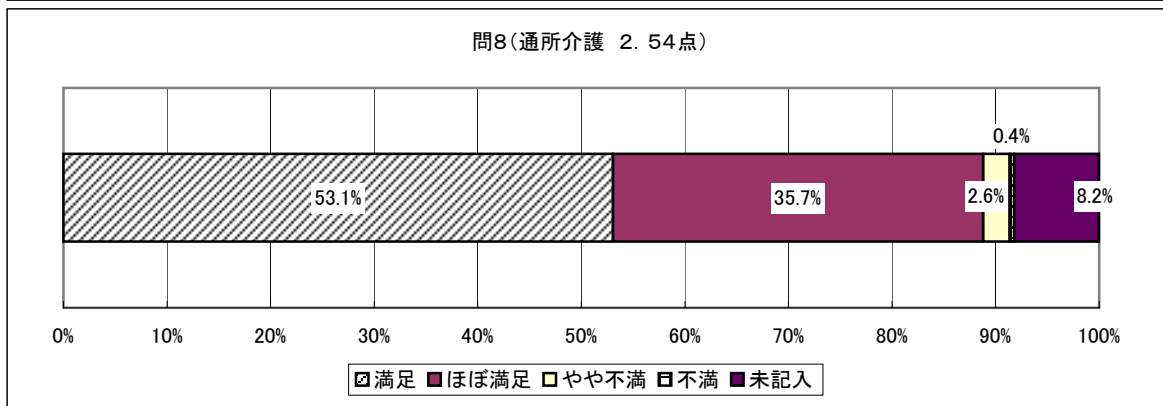
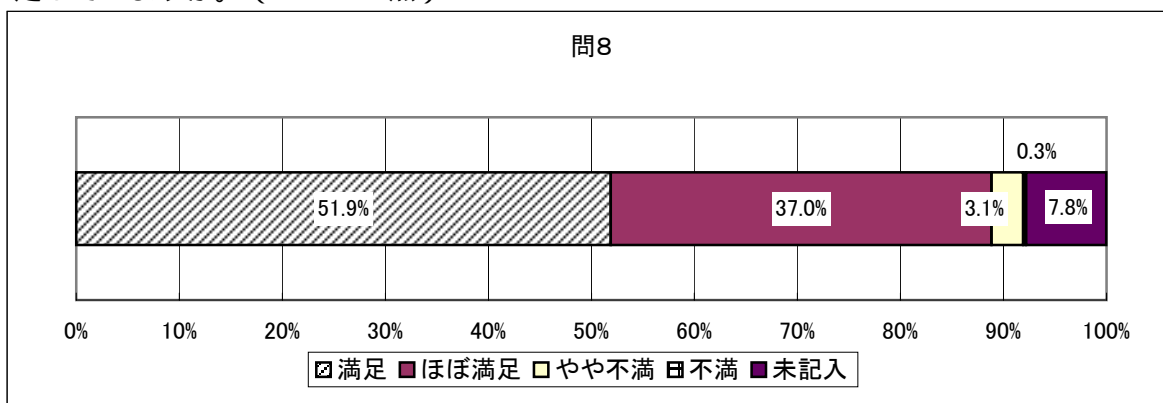


問7 送迎サービスは約束の時間に正確ですか。(2.29点)

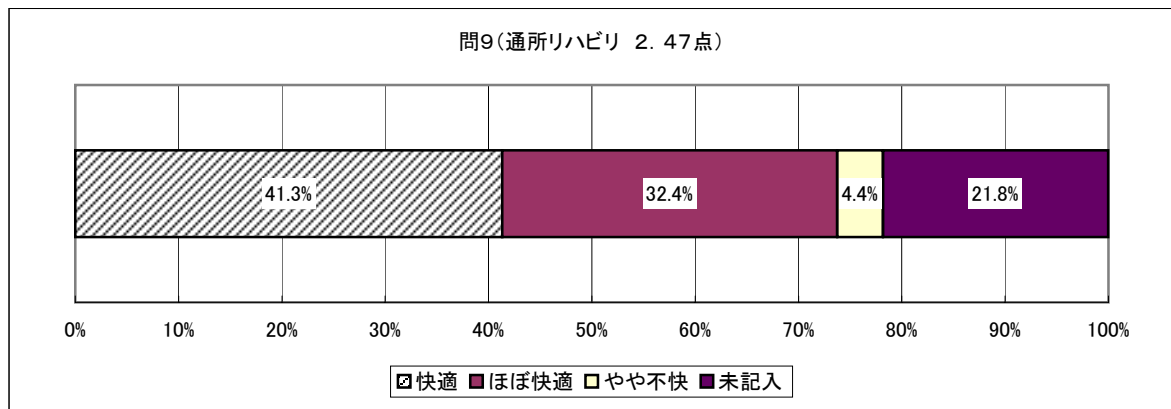
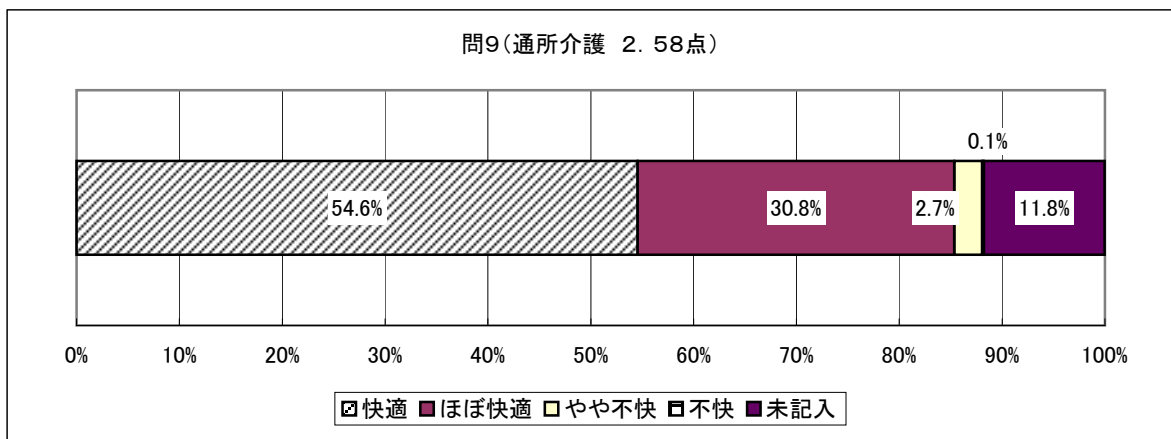
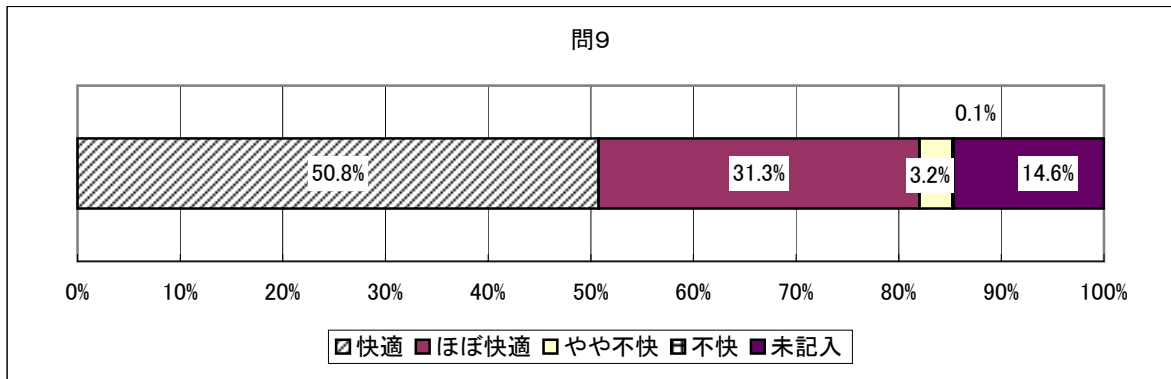




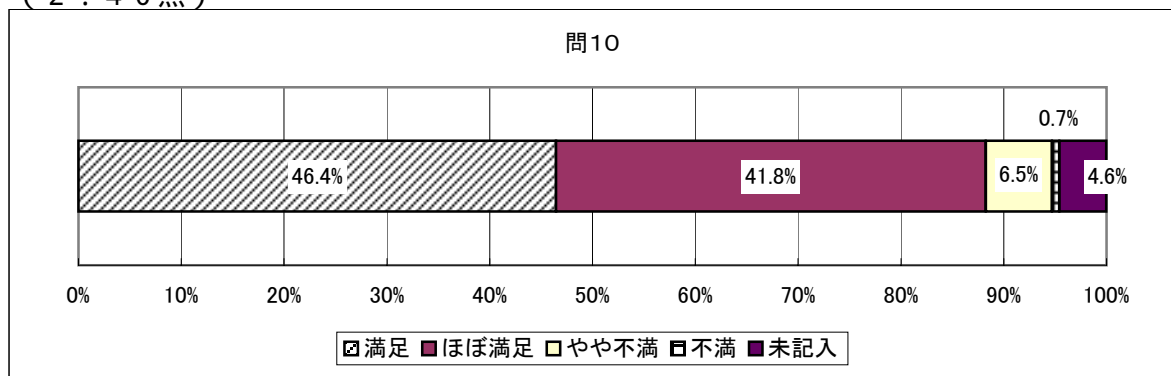
問8 車にのっている時間が長くないようにしてくれるなど、送迎の際の配慮に満足していますか。(2 . 5 2 点)

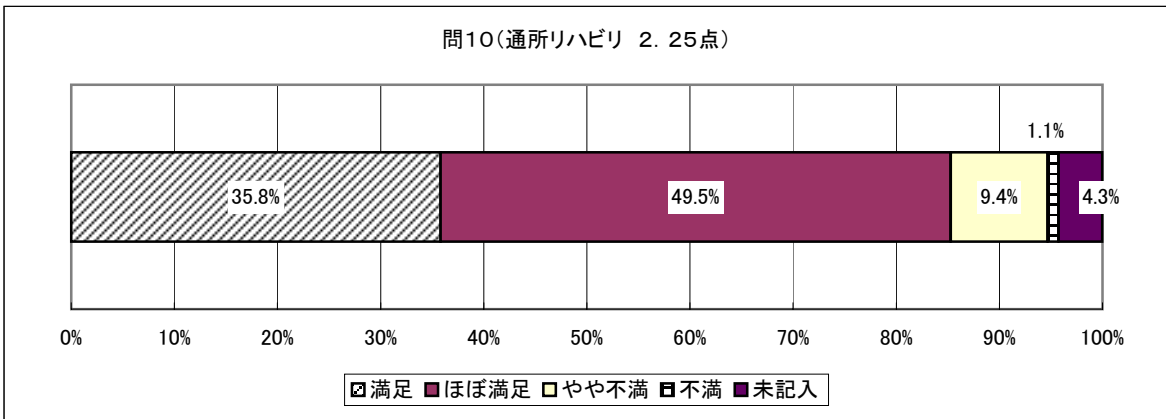
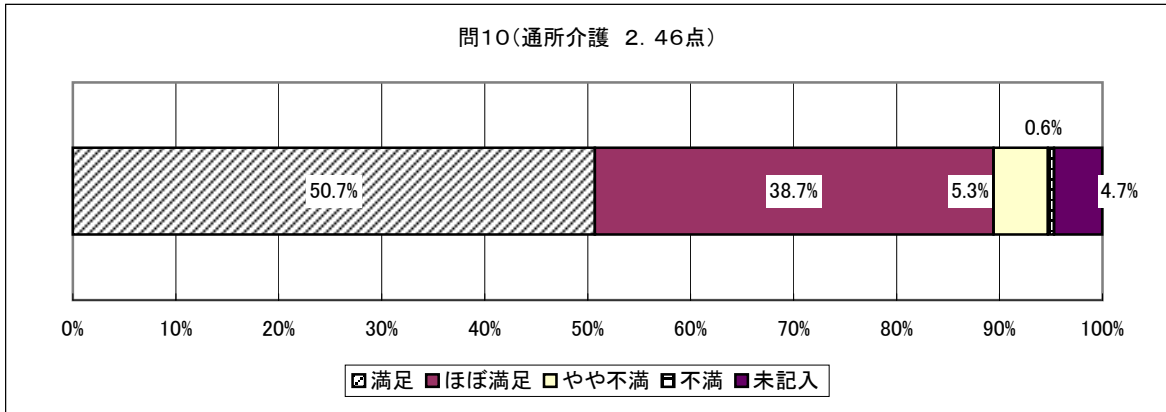


問9 通所サービスでの入浴は快適ですか。（気持ち良く入れていますか）（2.55点）

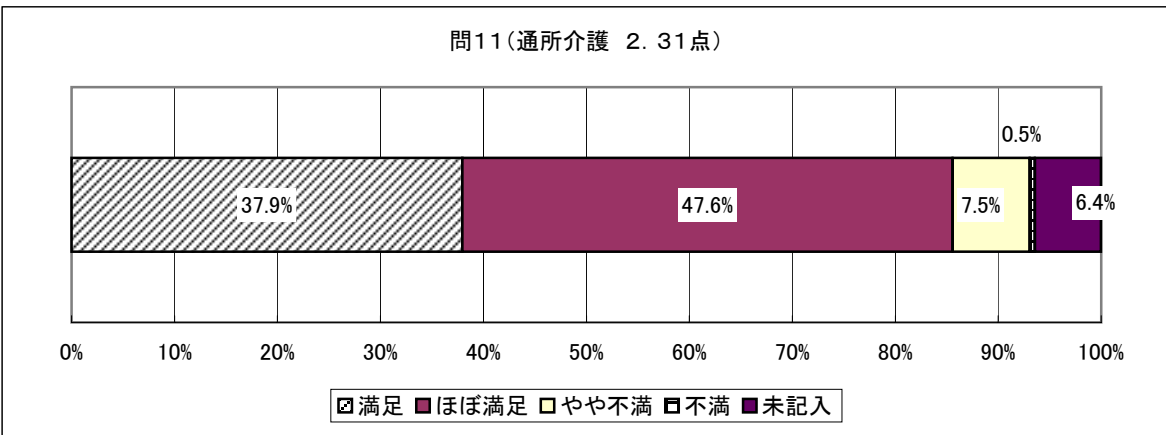
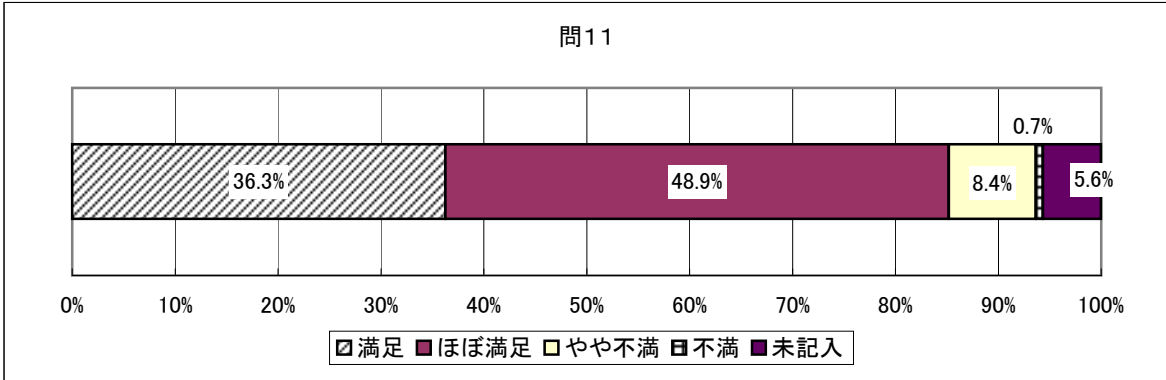


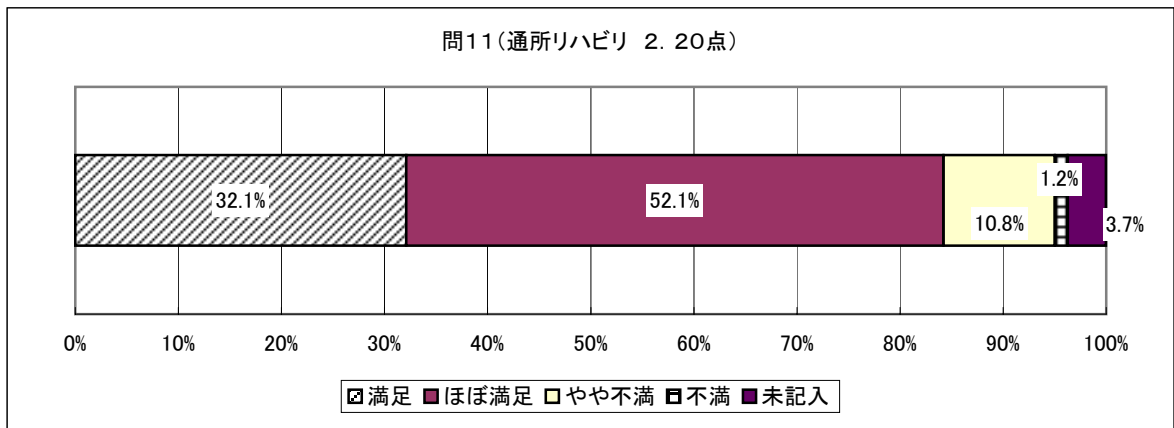
問10 通所サービスでの食事には満足していますか。（内容や調理の味付けなど）（2.40点）



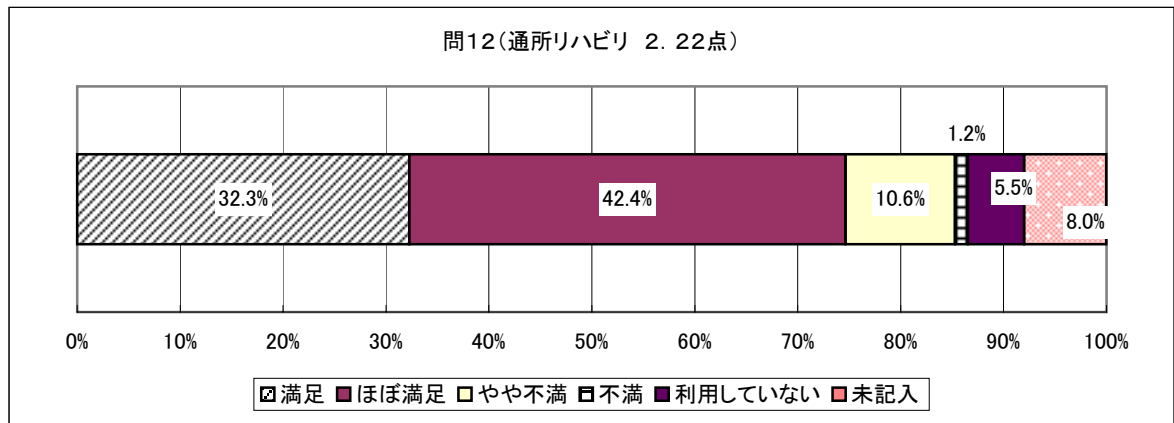
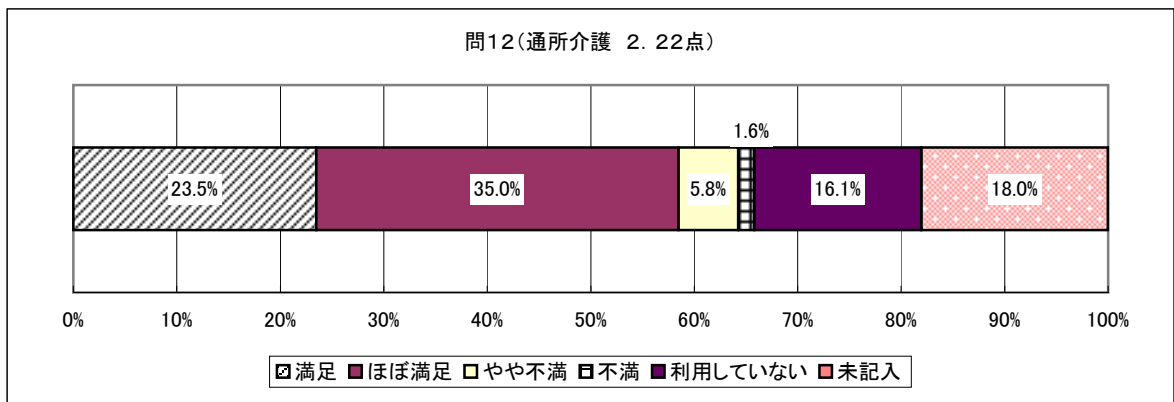
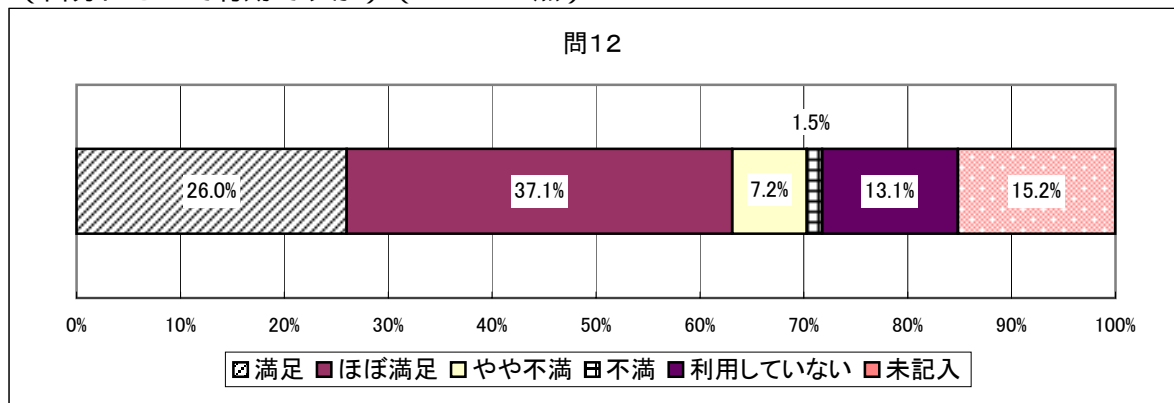


問11 通所サービスで行われているレクリエーションの内容には満足していますか。
 (自分に合ったものが提供されていますか) (2.28点)

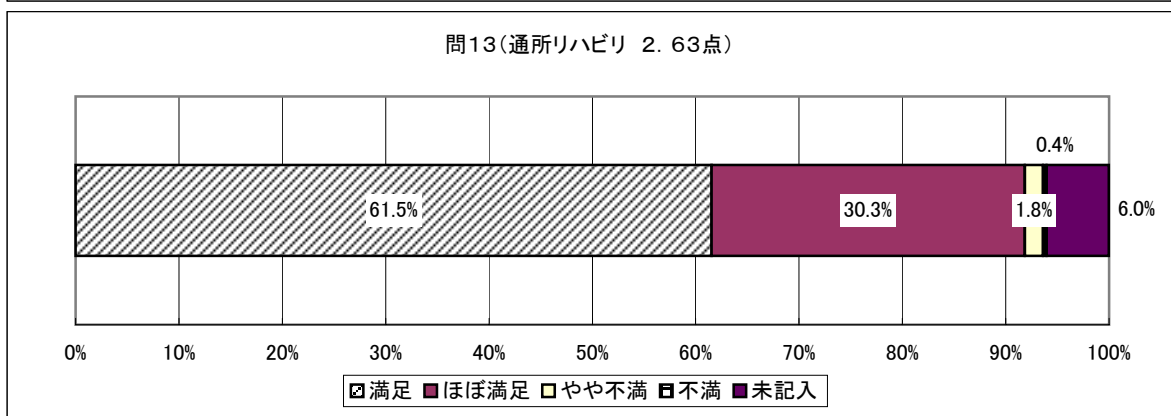
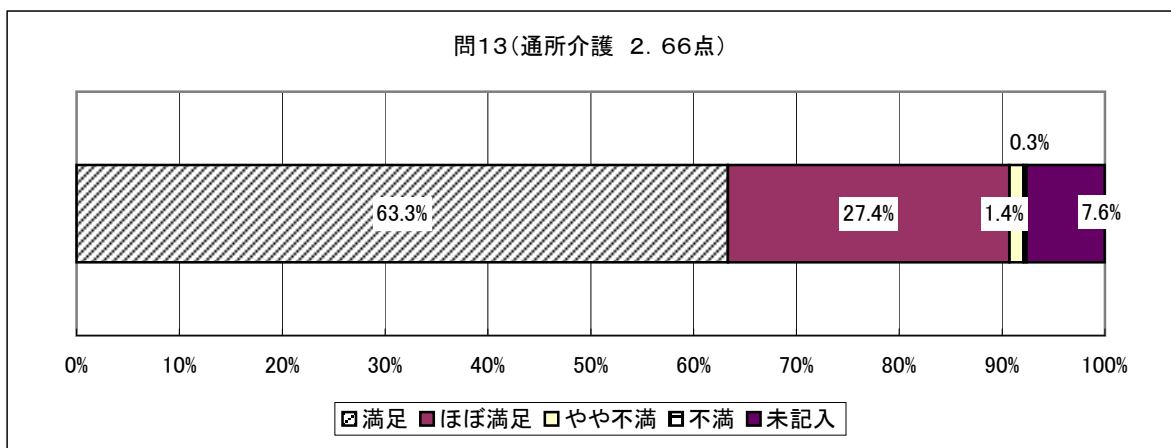
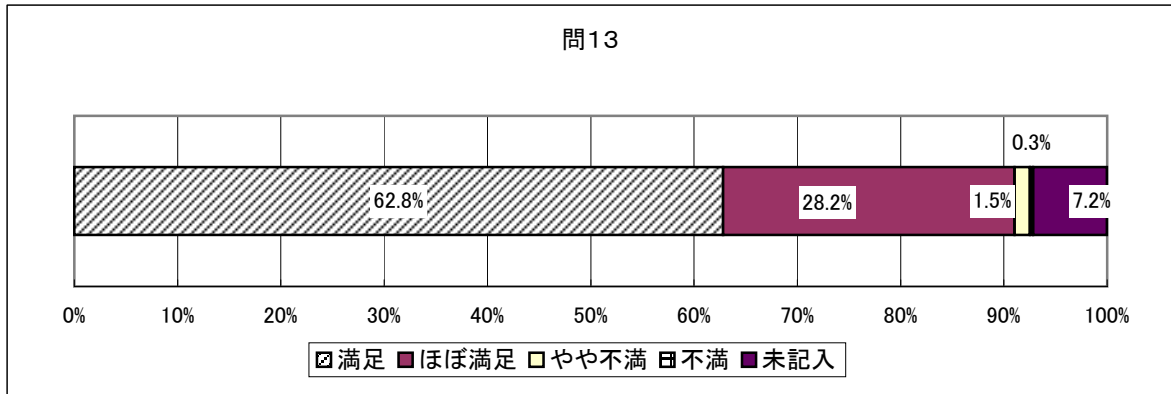




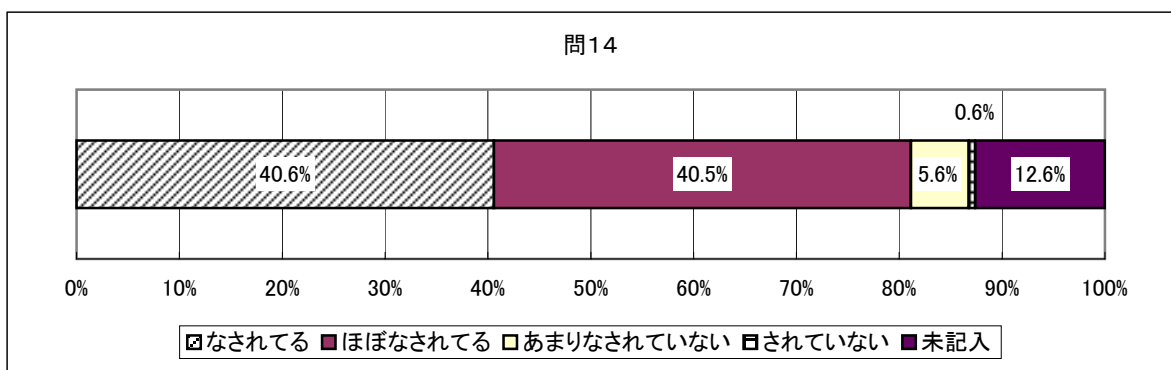
問12 通所サービスで行われているリハビリテーションの内容には満足していますか。
 (自分にとって有効ですか) (2. 22点)

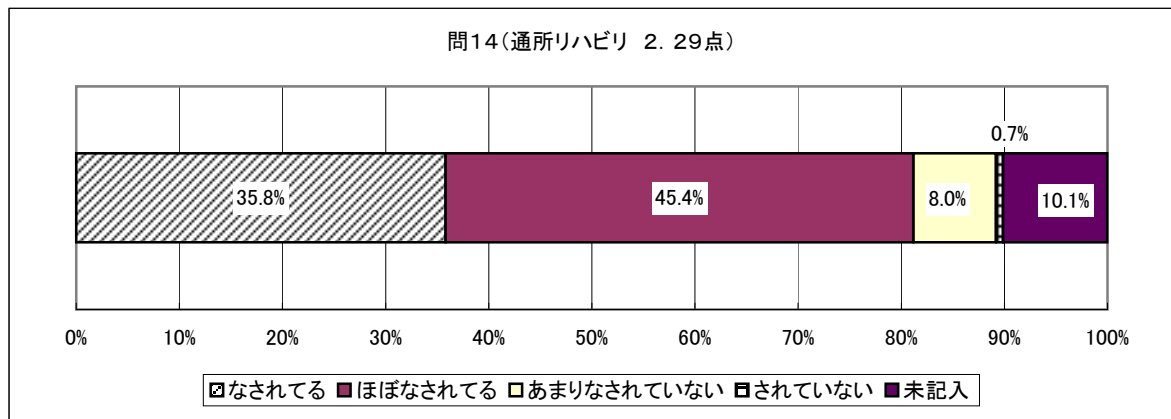
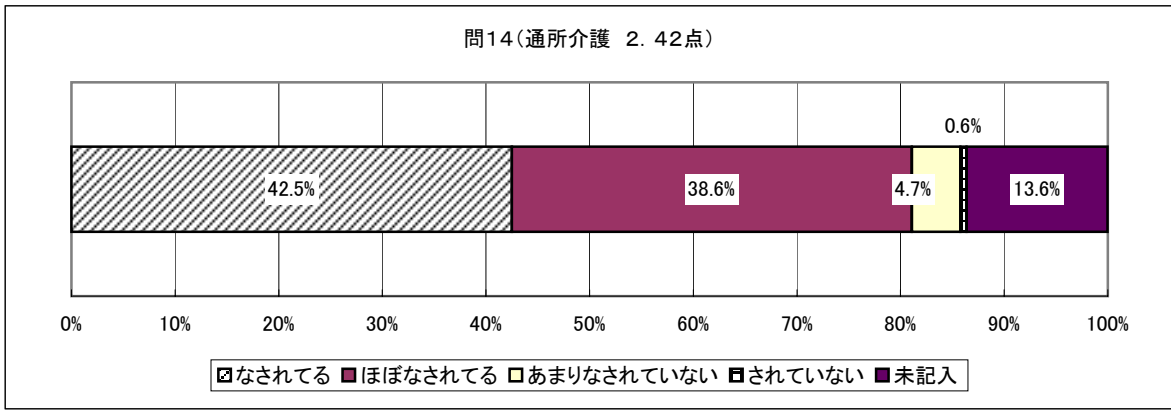


問13 通所サービスの職員の言葉づかい、服装、態度には満足していますか。(2.65点)

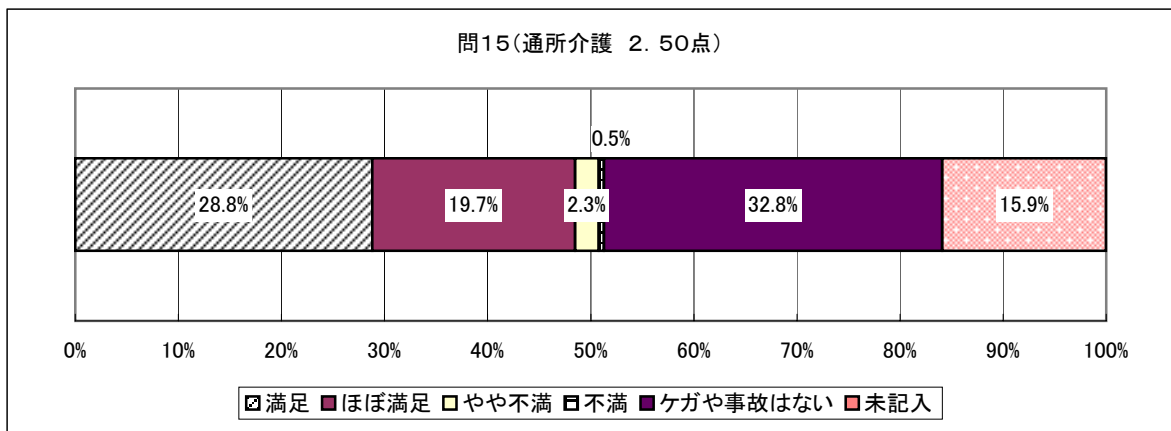
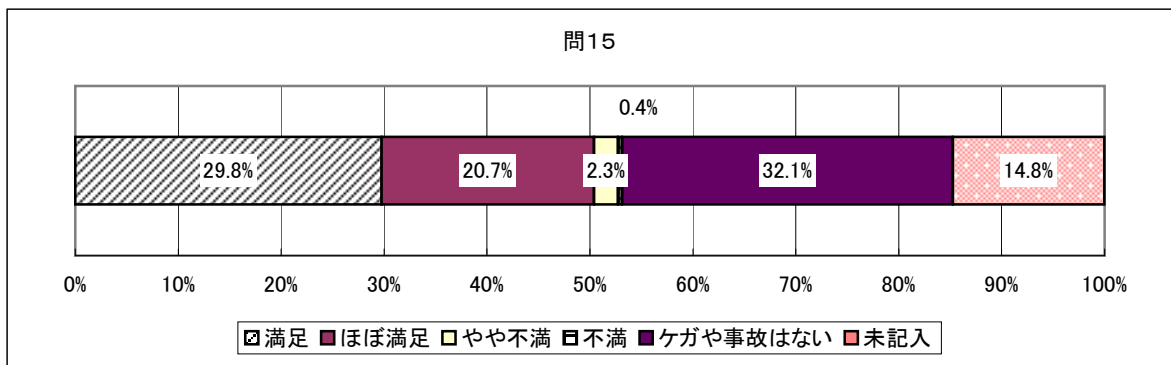


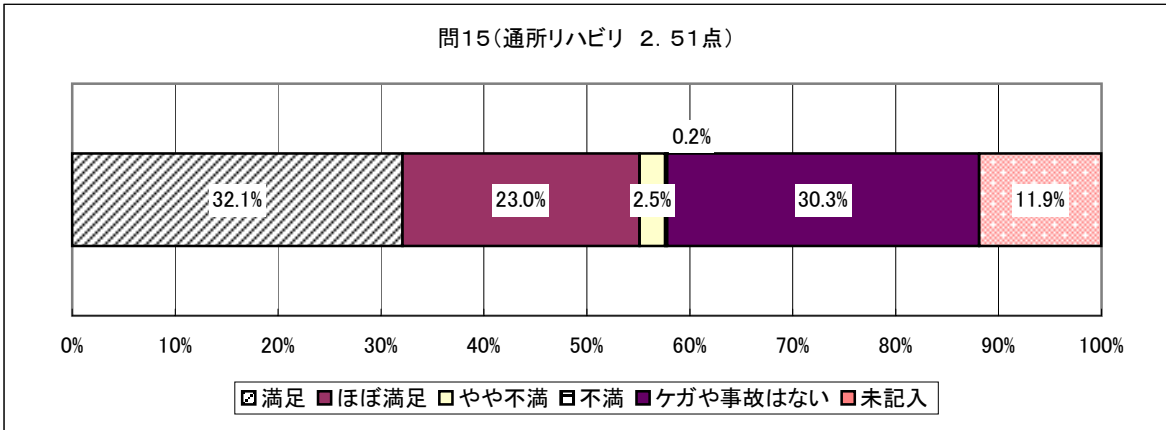
問14



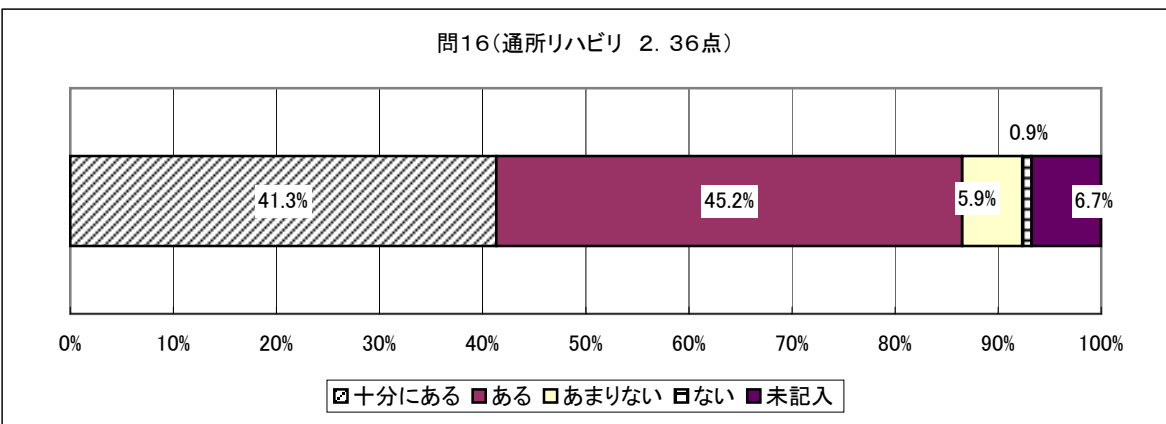
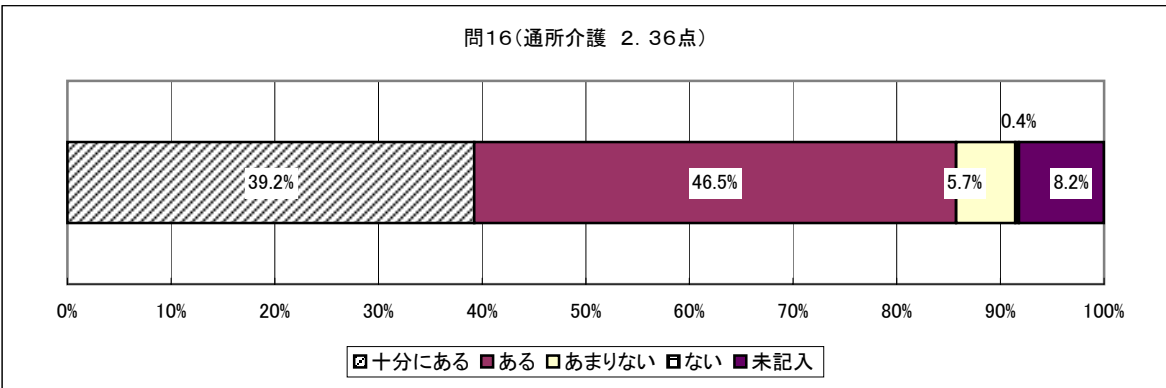
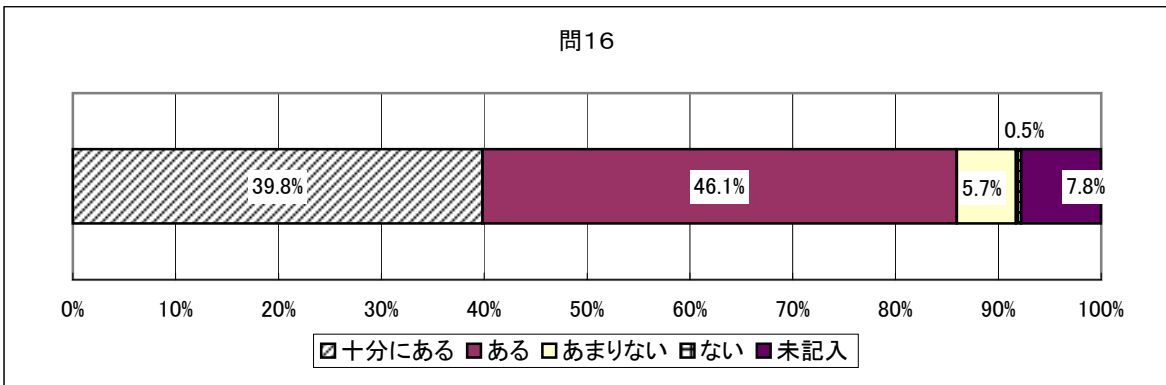


問15 通所先でケガや事故が起こったときの対応に満足していますか。(2 . 5 0 点)

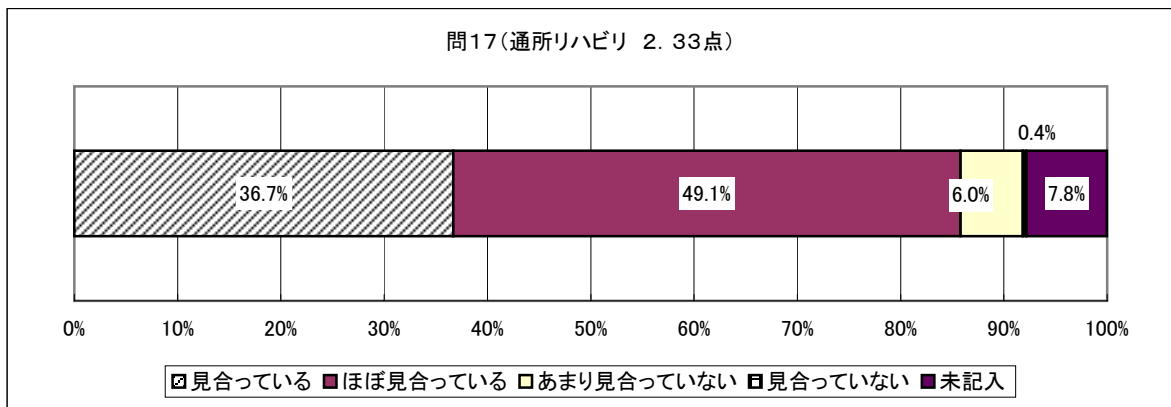
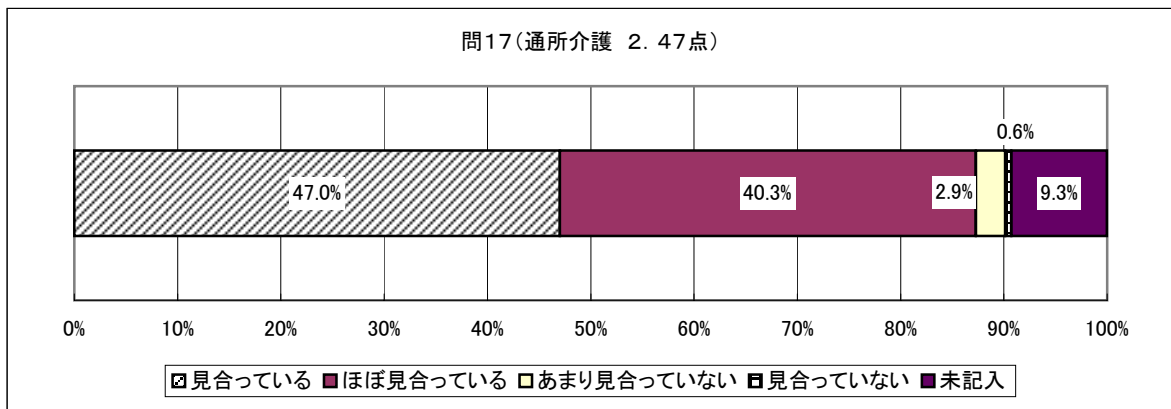
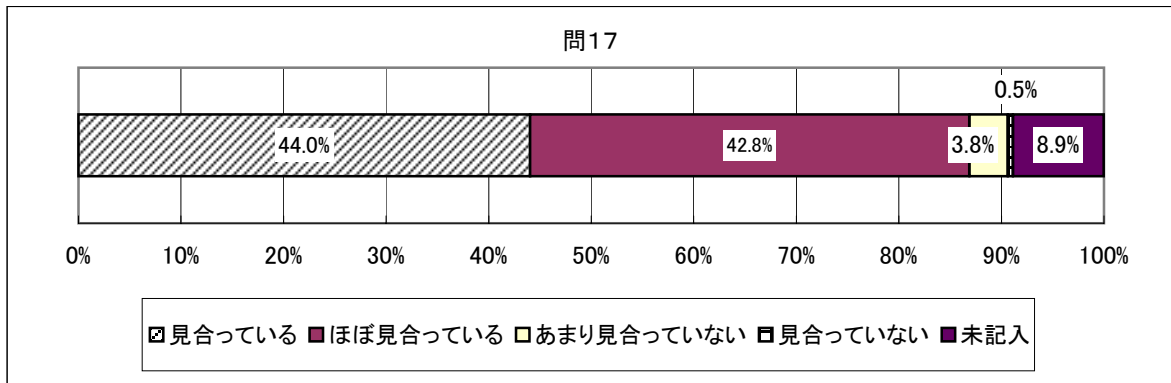




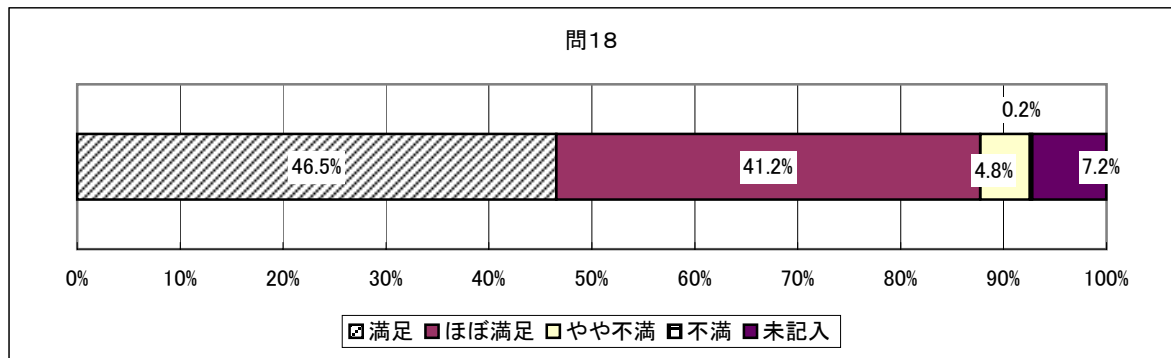
問16 気軽に何でも相談できる雰囲気があると思いますか。(2.36点)

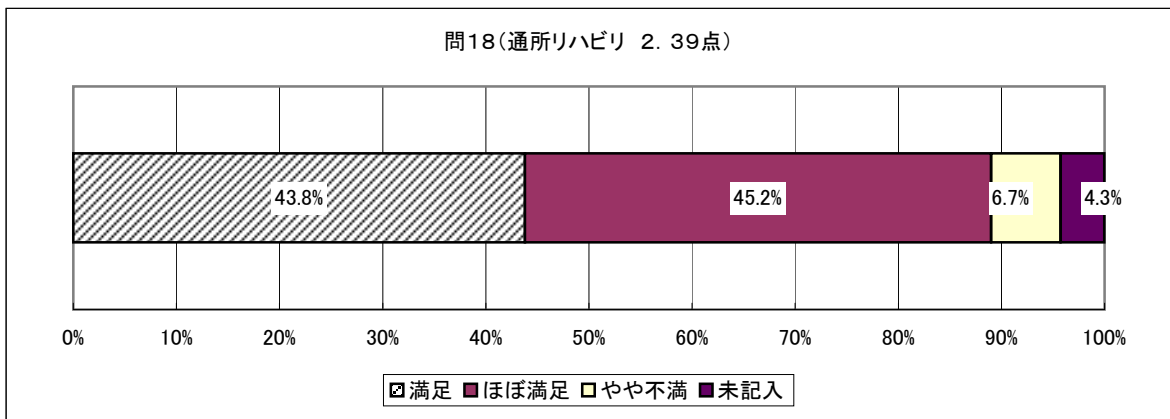
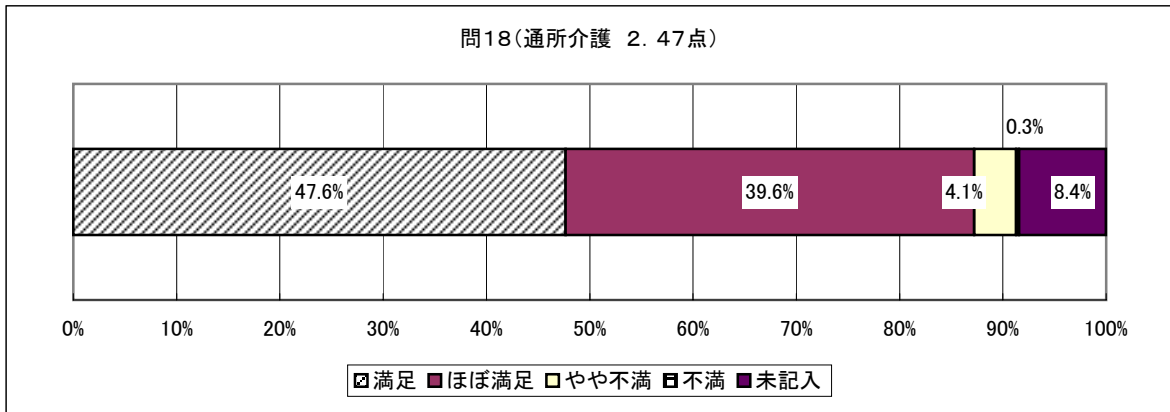


問17 利用料金に見合ったサービスが提供されていると思いますか。(2.43点)

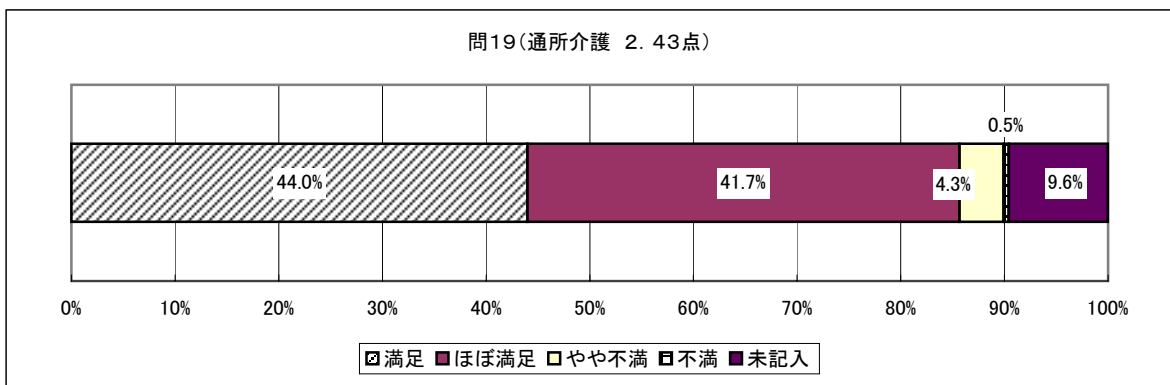
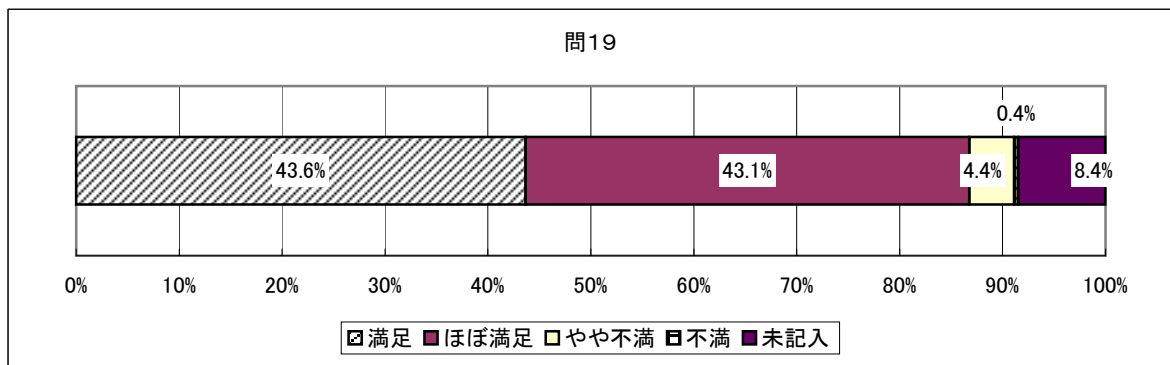


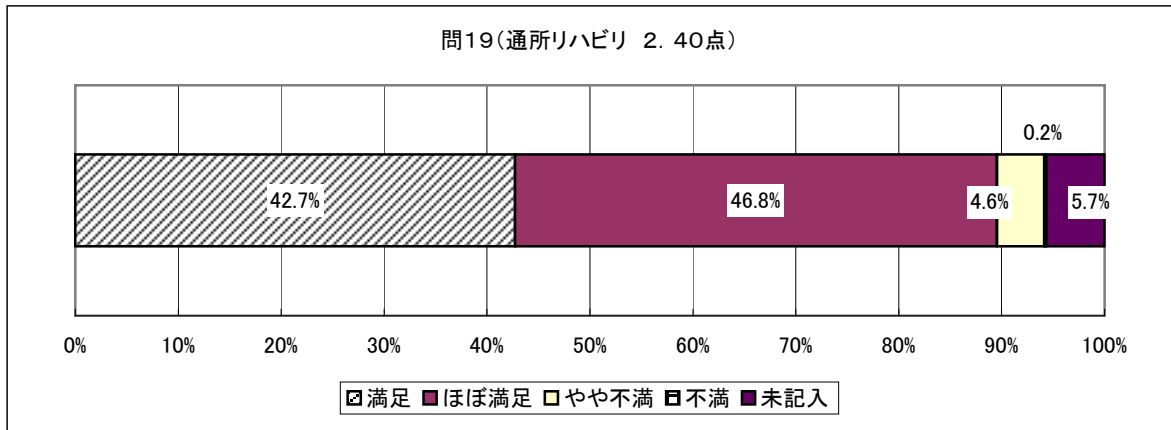
問18 日中を過ごす場所としての施設の雰囲気満足していますか。(心が安らぐなど)(2.45点)



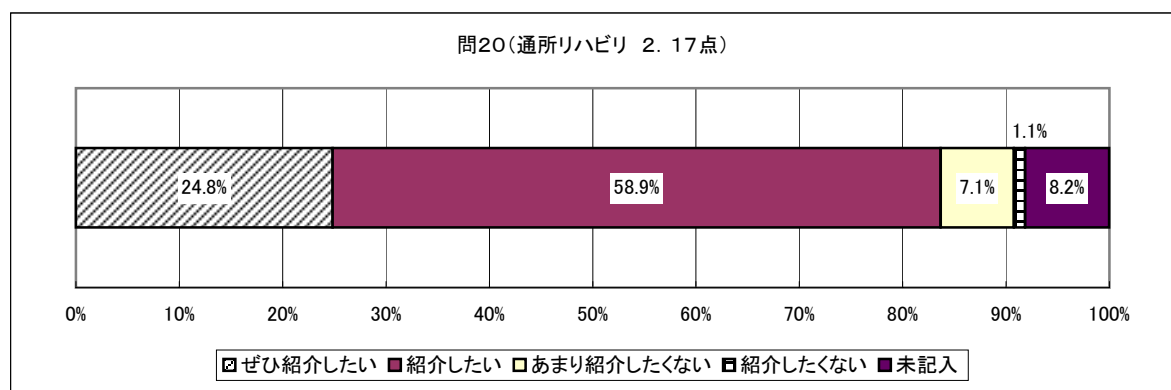
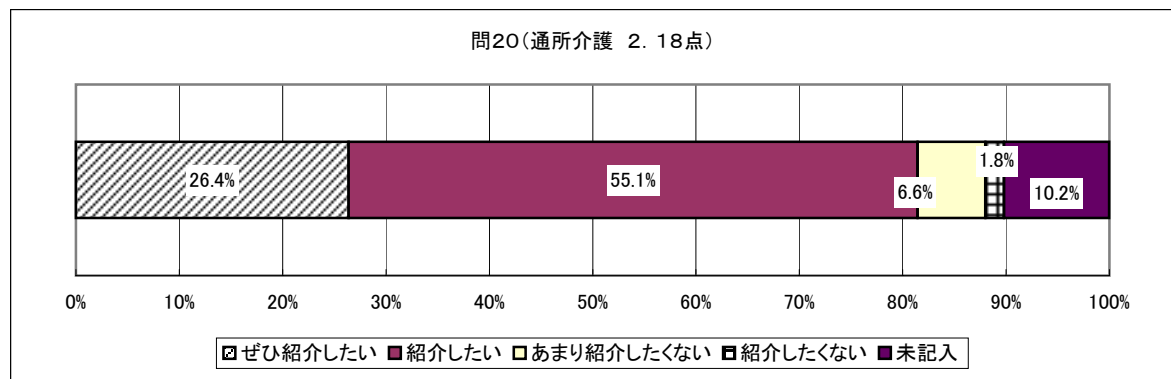
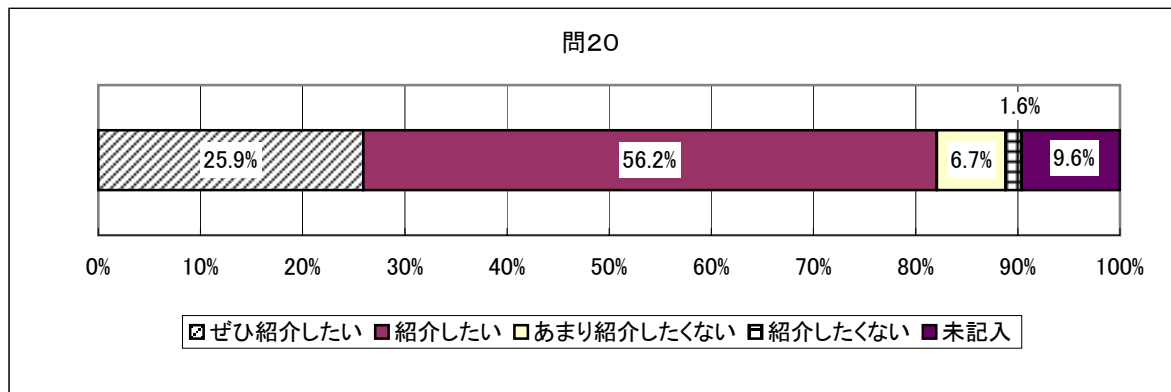


問19 設備、器機・備品に満足していますか。(安全性や快適性)(2.42点)





問20 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。(2 . 1 8 点)



問21 次の項目のうち、あなたが通所サービスを利用していく上で（又は事業所を選ぶ上で）重要なことは何ですか。次の中から3つお選びください。（複数回答）

（通所サービス合計）

ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。	317	16.1%
イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	288	14.7%
ウ スタッフが親切に対応してくれること。	1,353	68.9%
エ いつも時間どおりに送迎が行われること。	309	15.7%
オ 入浴が気持ち良いこと。	591	30.1%
カ 食事が満足できること。	418	21.3%
キ レクリエーションが楽しいこと。	225	11.5%
ク リハビリテーションの効果が高いこと。	182	9.3%
ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	332	16.9%
コ 施設の雰囲気が良いこと。	588	29.9%
サ 地域での評判が良いこと。	55	2.8%
シ 自宅から近いこと。	457	23.3%
ス 土日祝祭日や早朝・夜間なども営業していること。	143	7.3%
セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	302	15.4%
合計	1,964	100.0%

※ 問21は回答のあった1,964名を母数とした。

（通所介護）

ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。	210	15.0%
イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	223	15.9%
ウ スタッフが親切に対応してくれること。	951	67.9%
エ いつも時間どおりに送迎が行われること。	226	16.1%
オ 入浴が気持ち良いこと。	458	32.7%
カ 食事が満足できること。	337	24.1%
キ レクリエーションが楽しいこと。	153	10.9%
ク リハビリテーションの効果が高いこと。	67	4.8%
ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	250	17.9%
コ 施設の雰囲気が良いこと。	421	30.1%
サ 地域での評判が良いこと。	41	2.9%
シ 自宅から近いこと。	314	22.4%
ス 土日祝祭日や早朝・夜間なども営業していること。	91	6.5%
セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	206	14.7%
合計	1,400	100.0%

※問21は回答のあった1,400名を母数とした。

（通所リハビリテーション）

ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。	107	19.0%
イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	65	11.5%
ウ スタッフが親切に対応してくれること。	402	71.3%
エ いつも時間どおりに送迎が行われること。	83	14.7%
オ 入浴が気持ち良いこと。	133	23.6%
カ 食事が満足できること。	81	14.4%
キ レクリエーションが楽しいこと。	72	12.8%
ク リハビリテーションの効果が高いこと。	115	20.4%
ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	82	14.5%
コ 施設の雰囲気が良いこと。	167	29.6%
サ 地域での評判が良いこと。	14	2.5%
シ 自宅から近いこと。	143	25.4%
ス 土日祝祭日や早朝・夜間なども営業していること。	52	9.2%
セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	96	17.0%
合計	564	100.0%

通所サービス

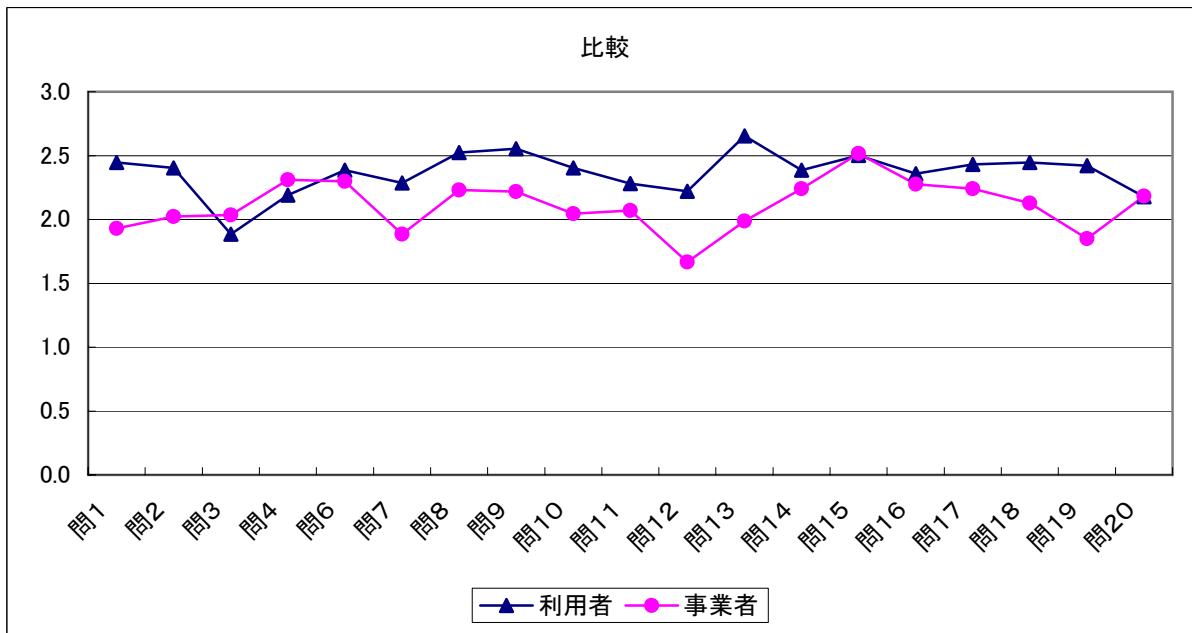
— ユーザー (利用者) と事業者の意識の差 —

通所サービス —利用者と事業者の意識の差—

事業者と利用者の意識の差を比較するにあたり、以下のように換算している。
ただし、問5は2択(はい・いいえで答えるもの)なので除外した。

利用者評価	点数
満足	3点
ほぼ満足	2点
やや不満	1点
不満	0点
未記入	0点

事業者評価	点数
自信がある	3点
概ね自信がある	2点
やや自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点



◎利用者評価

<点数が高い項目>

問13 通所サービスの職員の言葉づかい、服装、態度には満足していますか。

問9 通所サービスでの入浴は快適ですか。(気持ち良く入れていますか)

<点数が低い項目>

問3 サービスに不満や苦情があった場合、申し出る窓口があることについてきちんとした説明がありましたか。

問20 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。

◎事業者評価

<点数が高い項目>

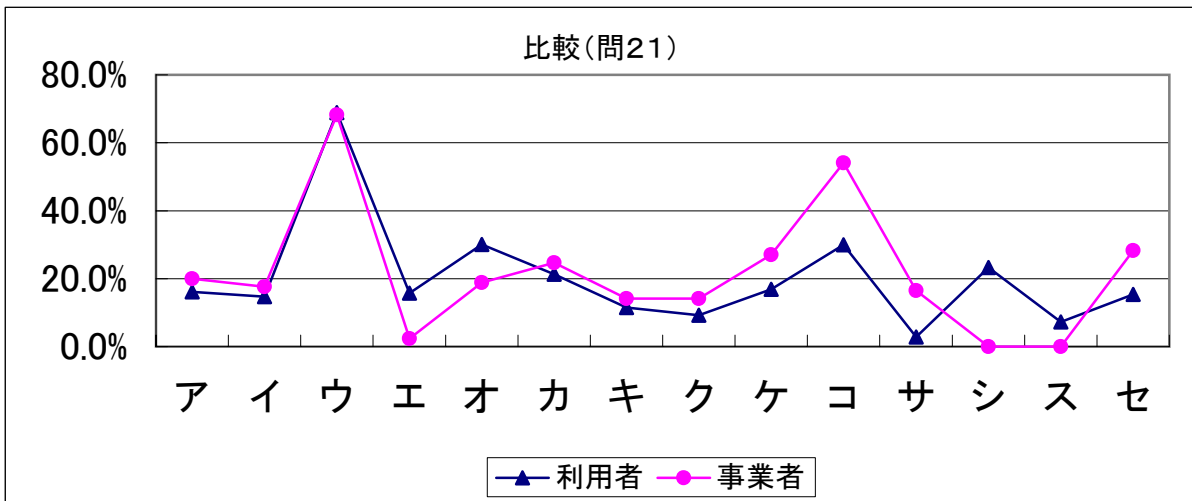
問15 ケガや事故が起こったときの対応は迅速かつ適切に行われていますか。

問4 苦情をすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。

<点数が低い項目>

問12 リハビリテーションの計画や内容には常に工夫をしていますか。

問19 設備、器機・備品は十分に整備していますか。



◎利用者評価

<重要という答えが多かった項目>

ウ スタッフが親切に対応してくれること。

オ 入浴が気持ち良いこと。

コ 施設の雰囲気が良いこと。

◎事業者評価

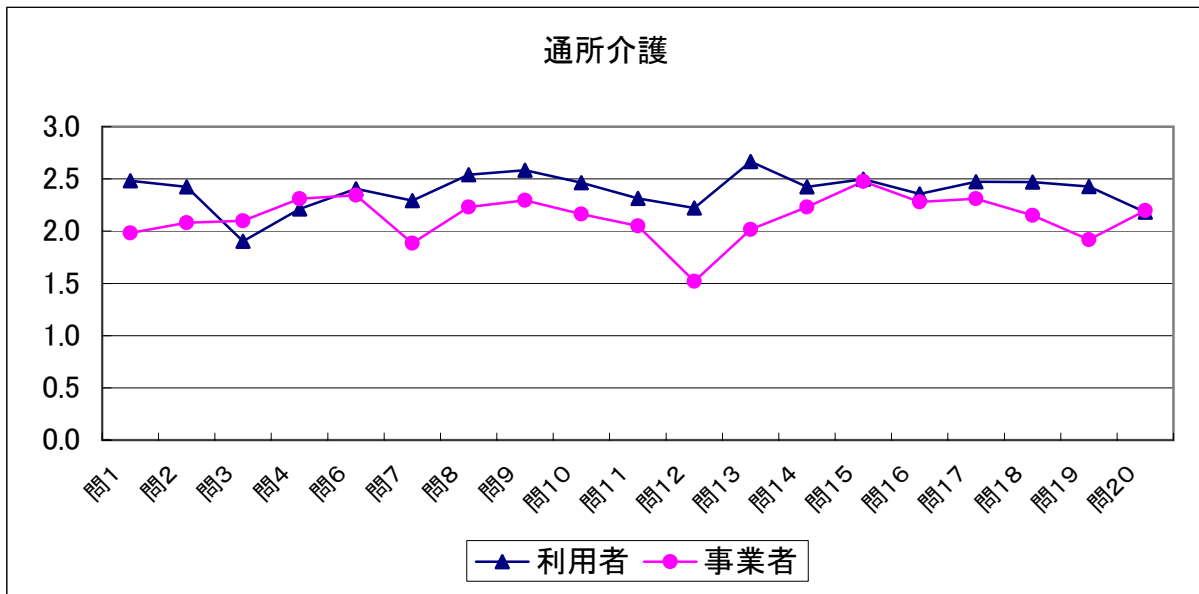
<重要という答えが多かった項目>

ウ スタッフが親切に対応してくれること。

コ 施設の雰囲気が良いこと。

セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。

通所介護



◎利用者評価

<点数が高い項目>

問13 通所サービスの職員の言葉づかい、服装、態度には満足していますか。

問9 通所サービスでの入浴は快適ですか。(気持ち良く入れていますか)

<点数が低い項目>

問3 サービスに不満や苦情があった場合、申し出る窓口があることについてきちんとした説明がありましたか。

問20 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思えますか。

◎事業者評価

<点数が高い項目>

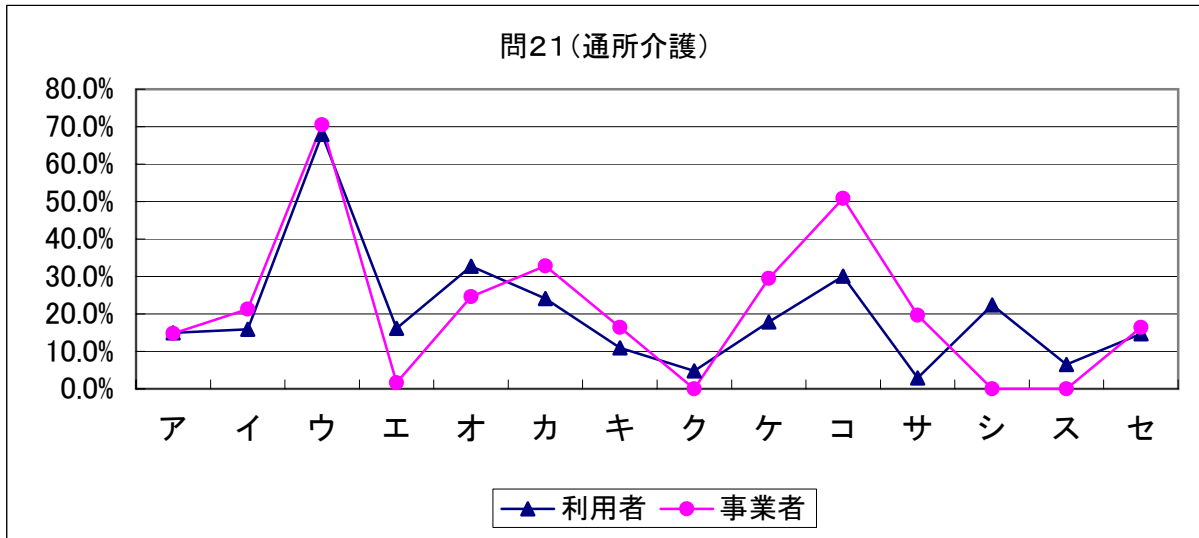
問15 ケガや事故が起こったときの対応は迅速かつ適切に行われていますか。

問6 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーについて十分な配慮をしていますか。

<点数が低い項目>

問12 リハビリテーションの計画や内容には常に工夫をしていますか。

問7 送迎サービスは約束の時間をしっかりと守れていますか。



◎利用者評価

<重要という答えが多かった項目>

ウ スタッフが親切に対応してくれること。

オ 入浴が気持ち良いこと。

コ 施設の雰囲気が良いこと。

◎事業者評価

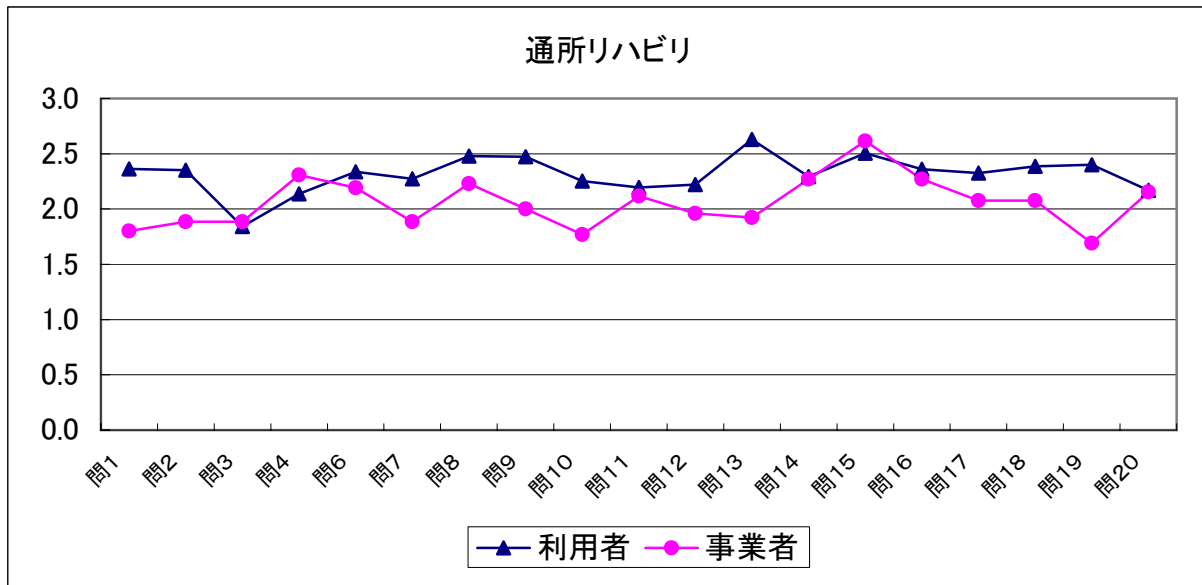
<重要という答えが多かった項目>

ウ スタッフが親切に対応してくれること。

カ 食事が満足できること。

コ 施設の雰囲気が良いこと。

通所リハビリテーション



◎利用者評価

<点数が高い項目>

問13 通所サービスの職員の言葉づかい、服装、態度には満足していますか。

問15 通所先でケガや事故が起こったときの対応に満足していますか。

<点数が低い項目>

問3 サービスに不満や苦情があった場合、申し出る窓口があることについてきちんとした説明がありましたか。

問4 不満や苦情を申し出た場合、それらをすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。

◎事業者評価

<点数が高い項目>

問15 ケガや事故が起こったときの対応は迅速かつ適切に行われていますか。

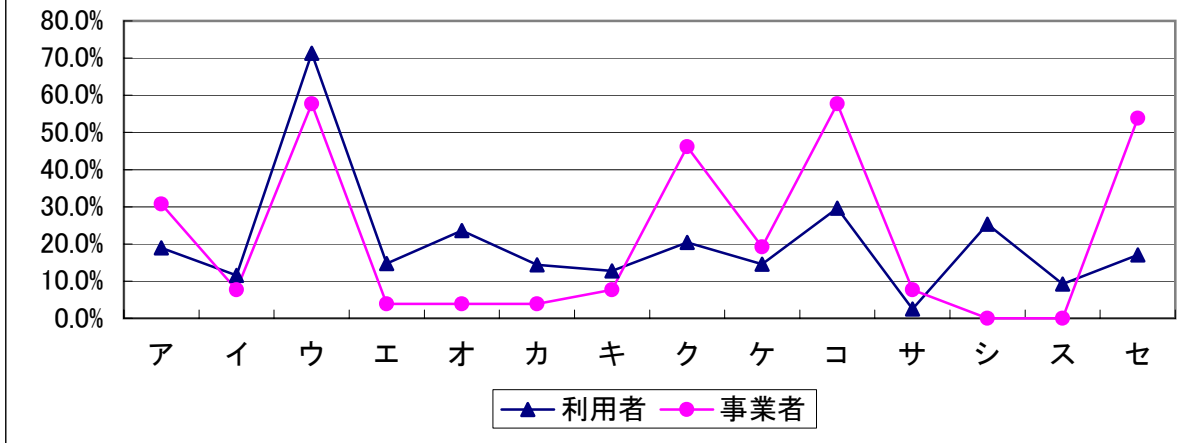
問4 苦情をすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。

<点数が低い項目>

問19 設備、器機・備品は十分に整備していますか。

問10 食事(内容や調理の味付けなど)は、ご利用者に満足していただけますか。

問21(通所リハビリ)



◎利用者評価

<重要という答えが多かった項目>

- ウ スタッフが親切に対応してくれること。
- コ 施設の雰囲気が良いこと。
- シ 自宅から近いこと。

◎事業者評価

<重要という答えが多かった項目>

- ウ スタッフが親切に対応してくれること。
- コ 施設の雰囲気が良いこと。
- セ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。