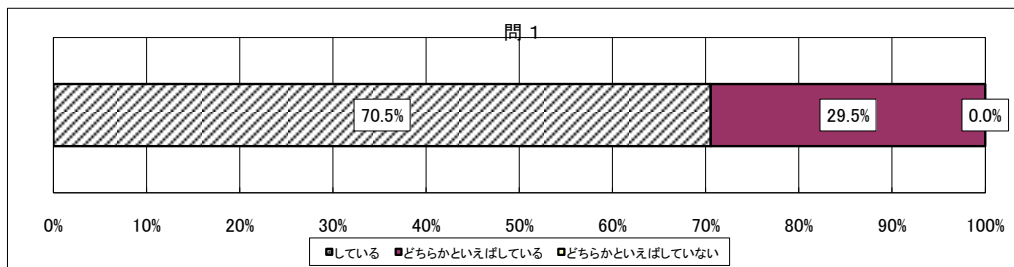


<訪問介護>

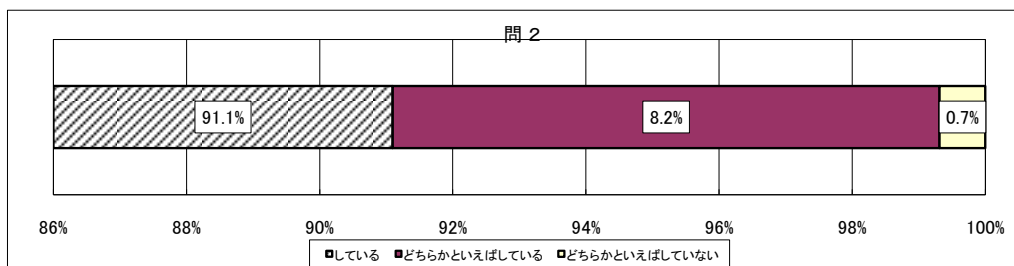
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか・  
(2.7点)



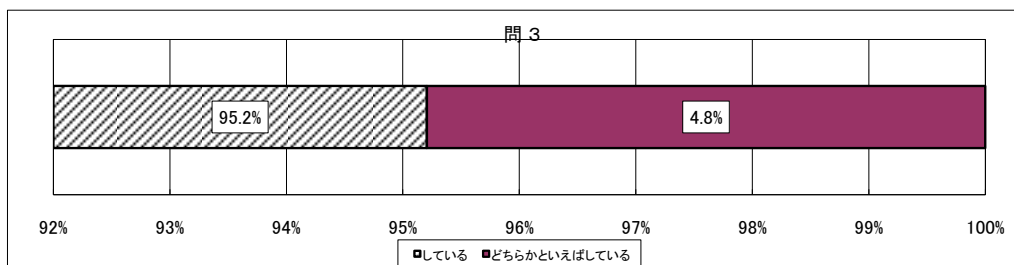
有効回答数  
146

問2 苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.9点）



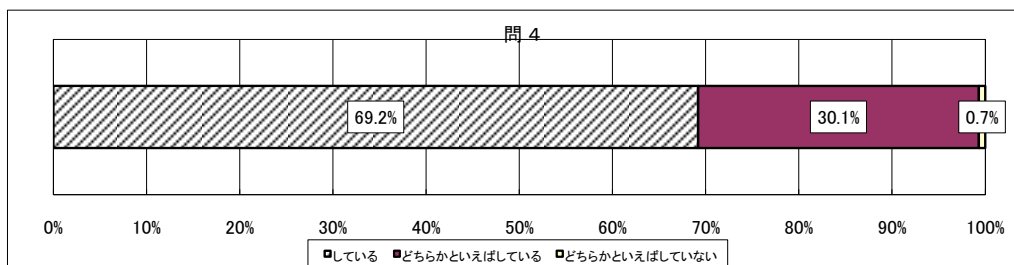
有効回答数  
146

問3 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか・  
(3.0点)



有効回答数  
146

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



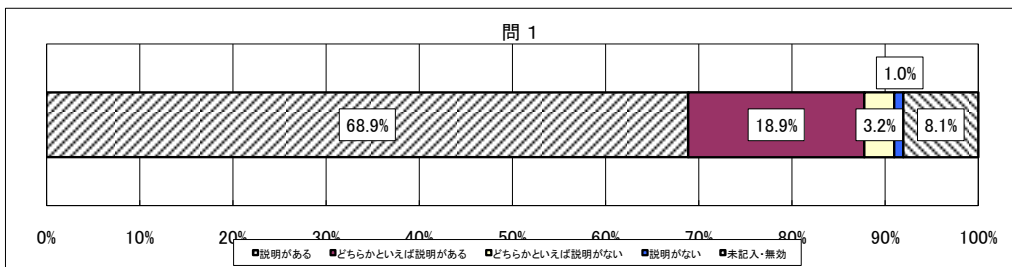
有効回答数  
146

\* (○.○点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

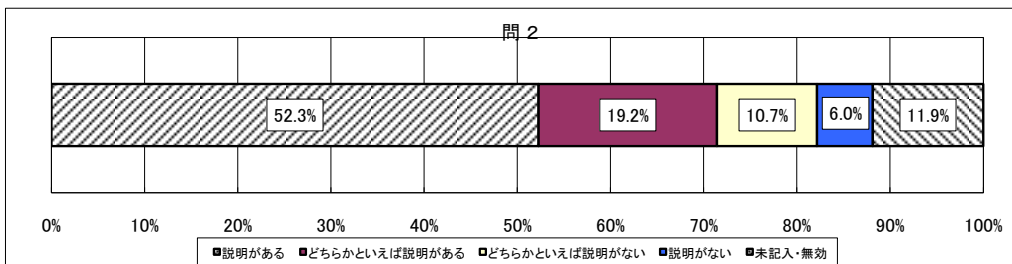
[ユーザー(利用者)評価]

問1 契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか・(2.7点)



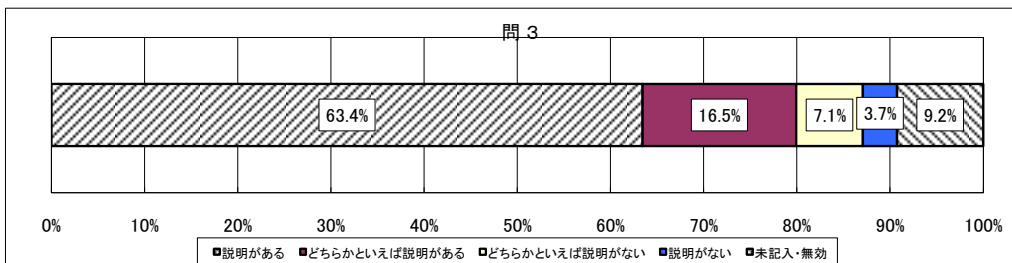
有効回答数  
2923

問2 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.3点）



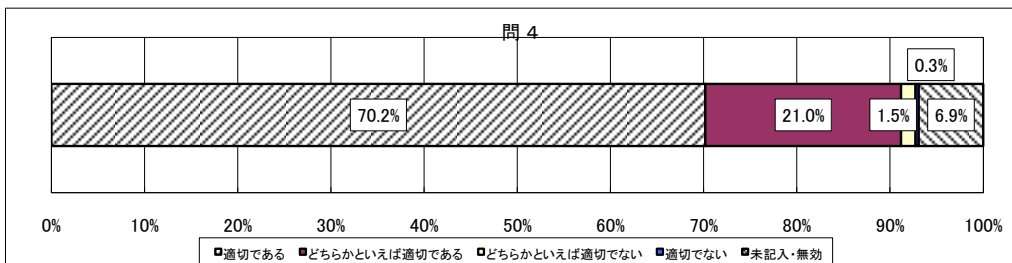
有効回答数  
2802

問3 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか（2.5点）



有効回答数  
2885

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



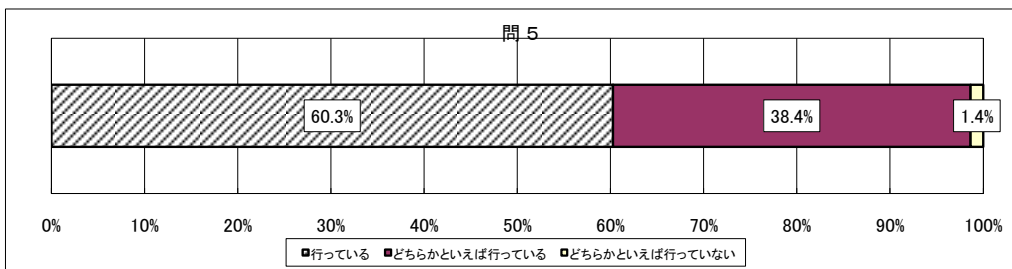
有効回答数  
2959

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

<訪問介護>

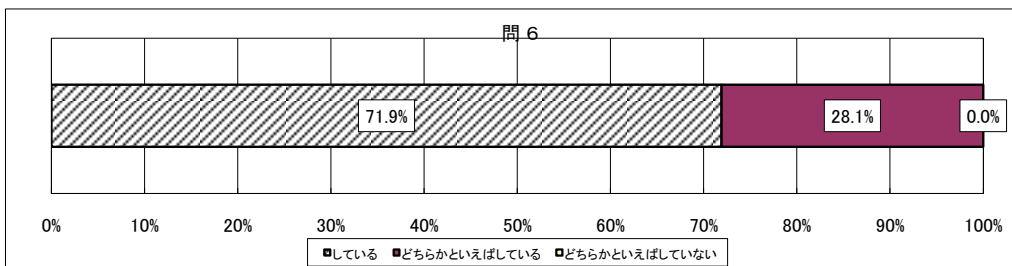
[事業者自己評価]

問5 訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか・  
(2.6点)



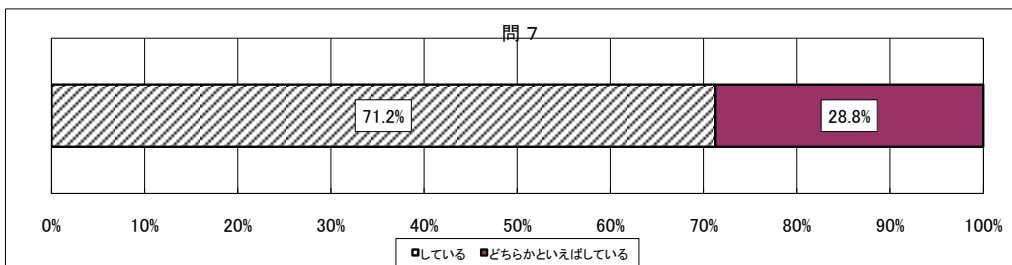
有効回答数  
146

問6 利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか (2.7点)



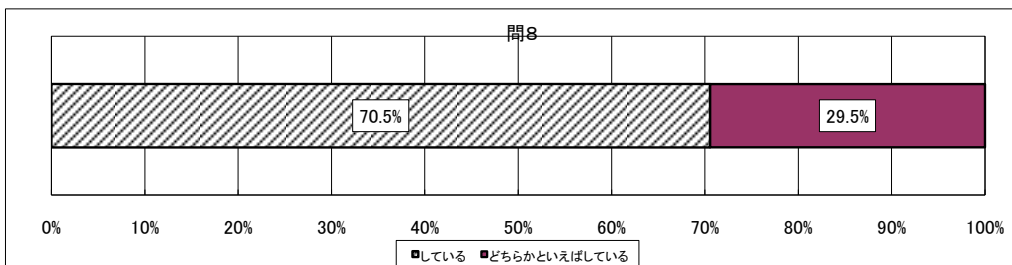
有効回答数  
146

問7 そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか・  
(2.7点)



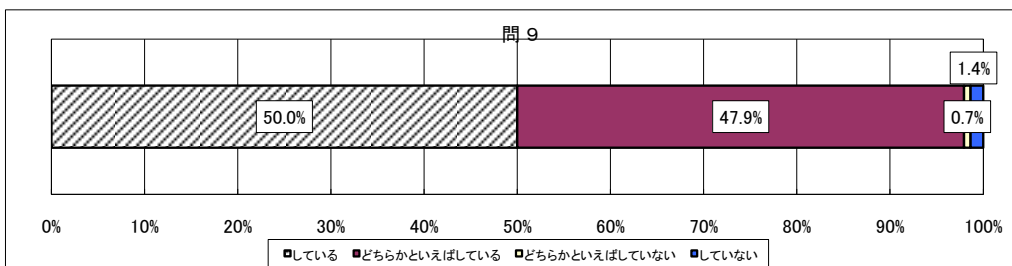
有効回答数  
146

問8 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか (2.7点)



有効回答数  
146

問9 ヘルパーに関する希望 (例えば性別等) に対応していますか・  
(2.5点)

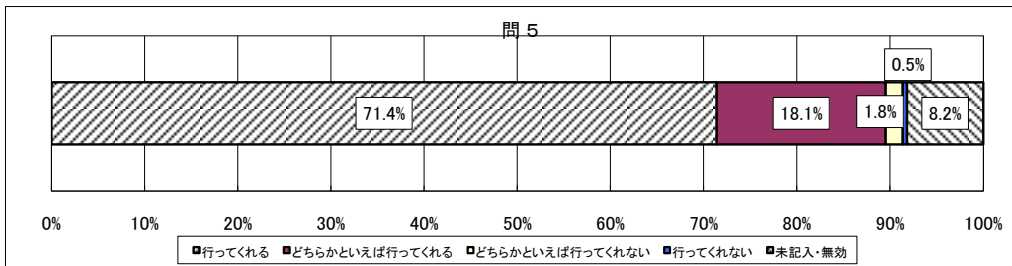


有効回答数  
146

<訪問介護>

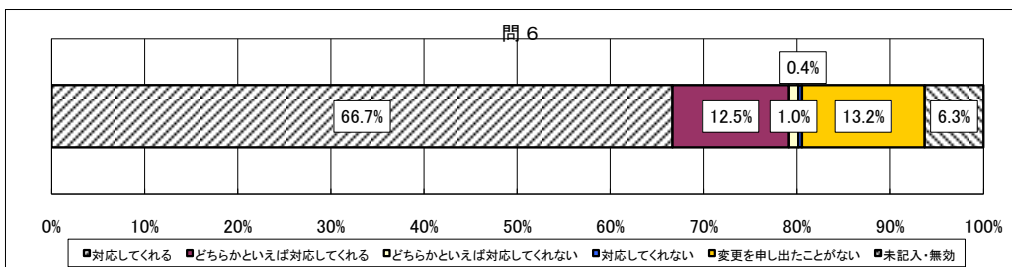
[ユーザー(利用者)評価]

問5 訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか・  
(2.7点)



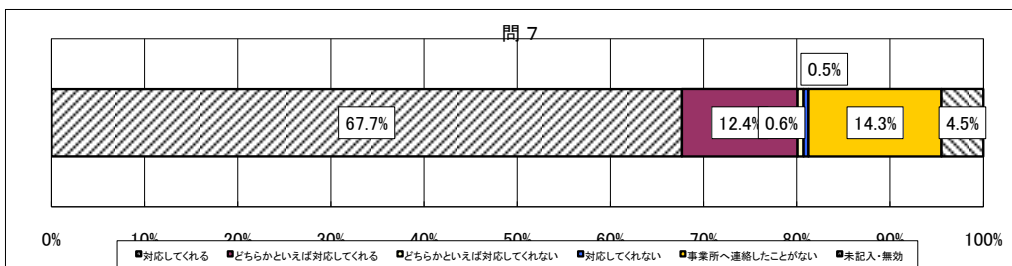
有効回答数  
2919

問6 ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか (2.8点)



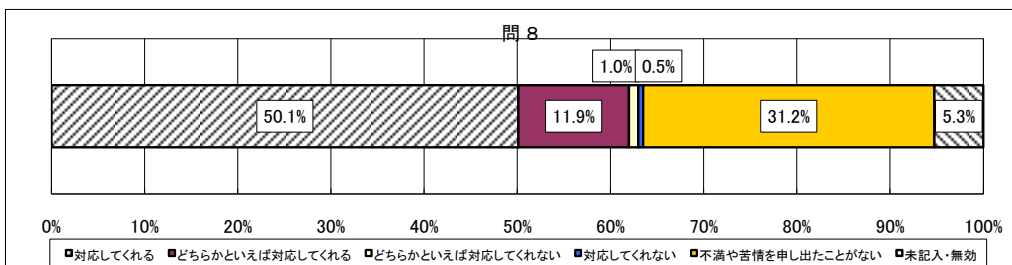
有効回答数  
2979

問7 急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか (2.8点)



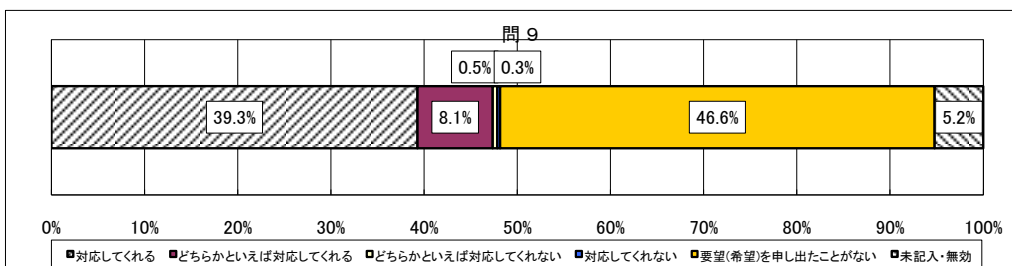
有効回答数  
3037

問8 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか (2.8点)



有効回答数  
3012

問9 ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか (2.8点)

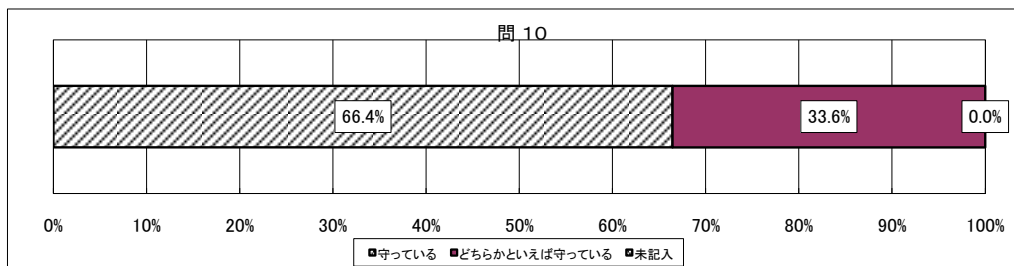


有効回答数  
3013

<訪問介護>

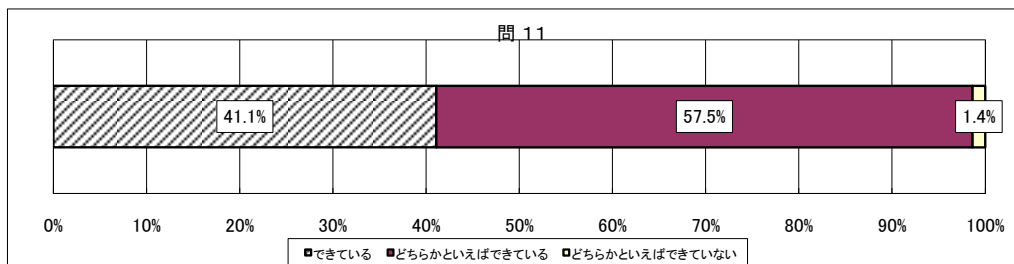
[事業者自己評価]

問10 ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか（2.7点）



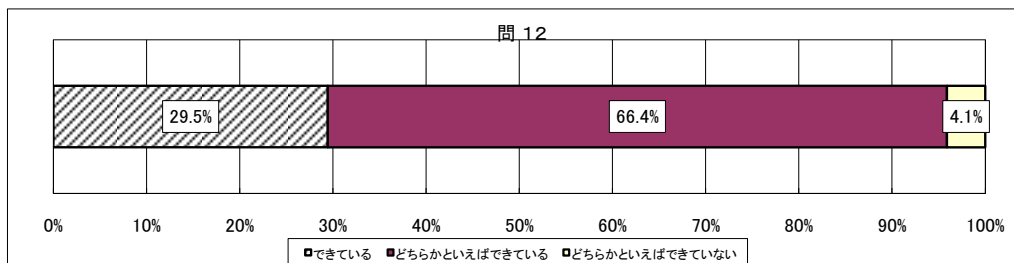
有効回答数  
146

問11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか（2.4点）



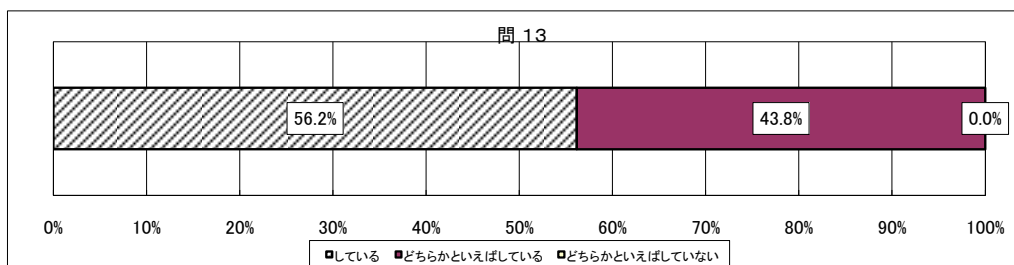
有効回答数  
146

問12 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか（2.3点）



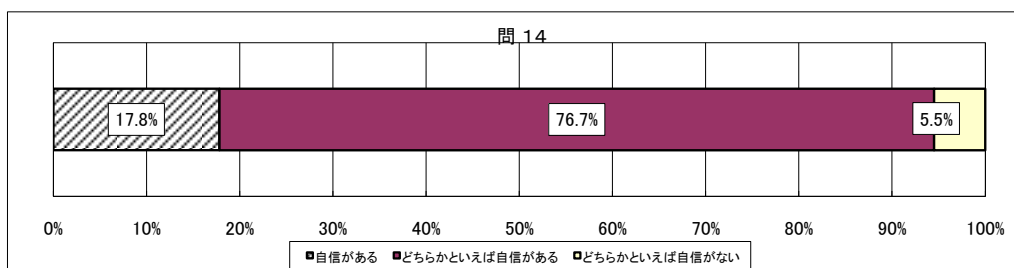
有効回答数  
146

問13 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか（2.6点）



有効回答数  
146

問14 利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか（2.1点）

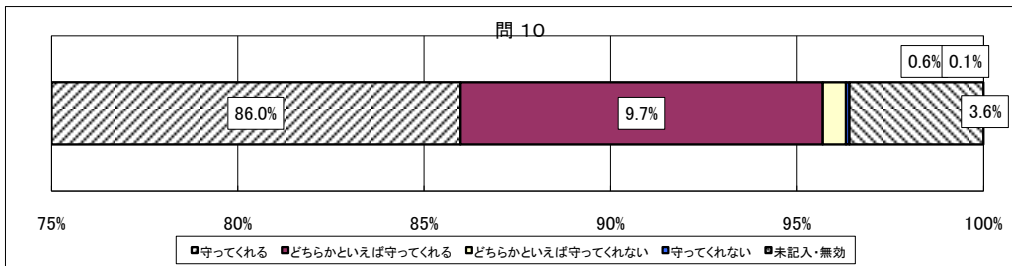


有効回答数  
146

<訪問介護>

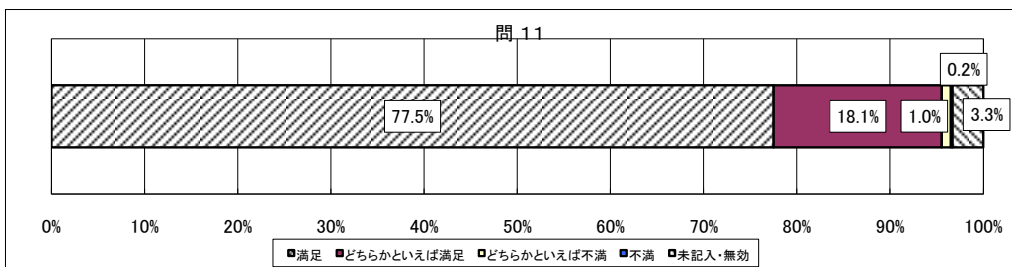
[ユーザー(利用者)評価]

問10 ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか（2.9点）



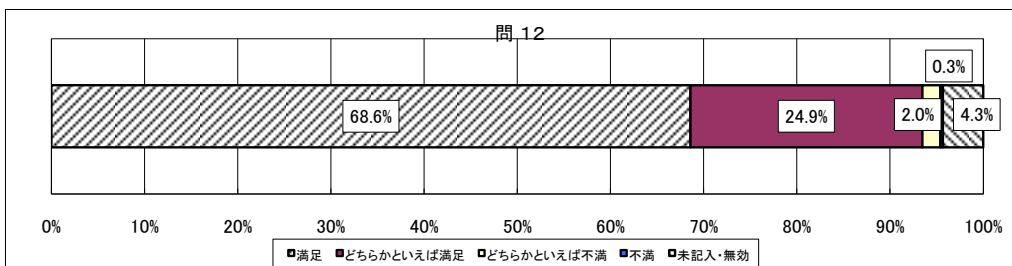
有効回答数  
3065

問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか（2.8点）



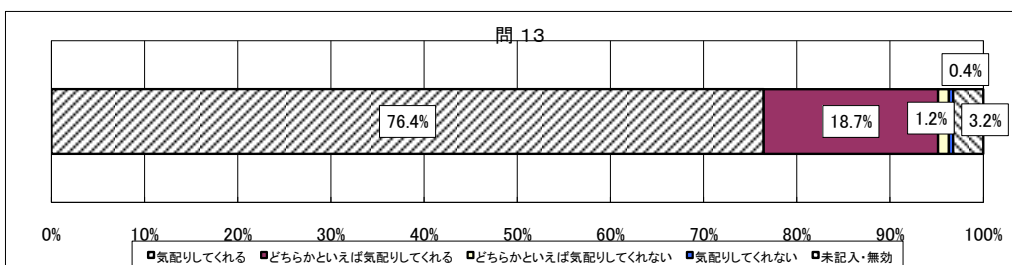
有効回答数  
2926

問12 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか（2.7点）



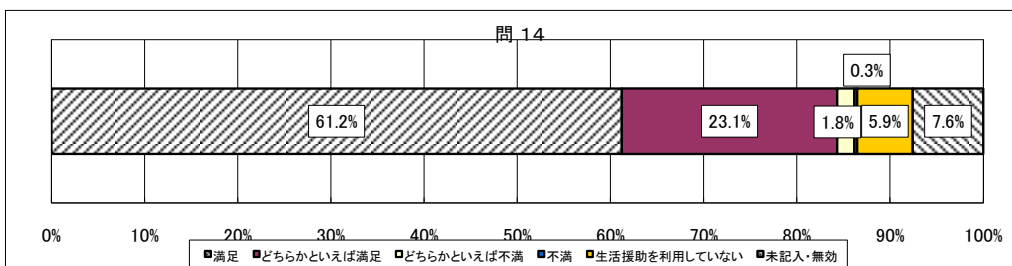
有効回答数  
3041

問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか（2.8点）



有効回答数  
3076

問14 ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか（2.7点）

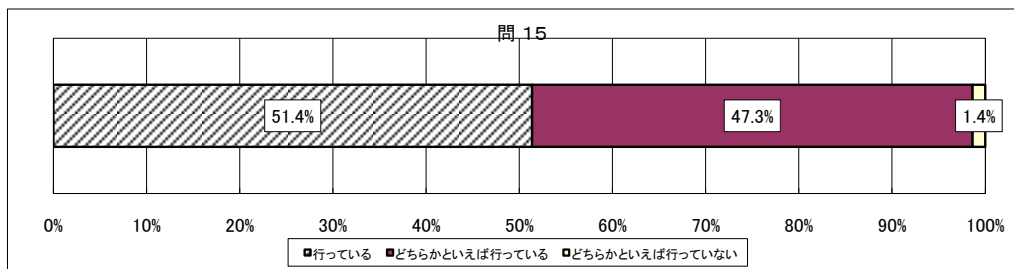


有効回答数  
2938

<訪問介護>

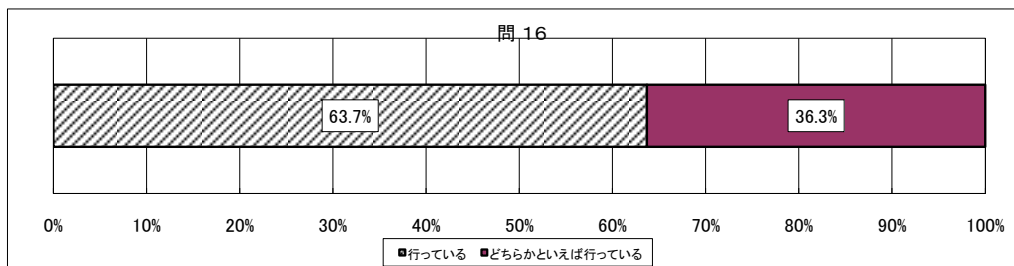
[事業者自己評価]

問15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか。(2.5点)



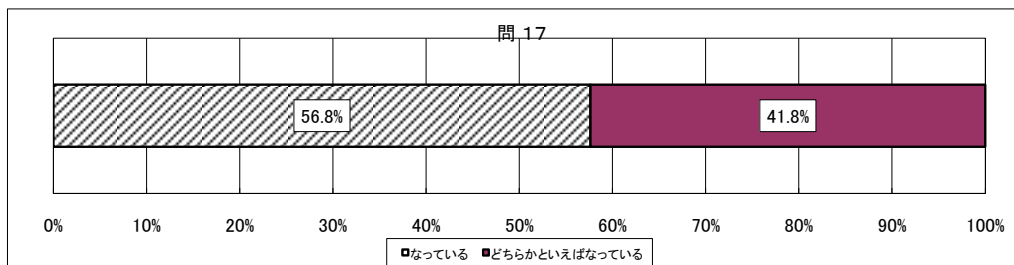
有効回答数  
146

問16 訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか。(2.6点)



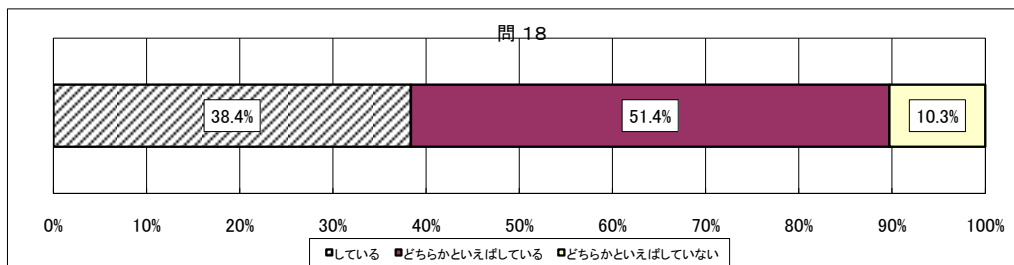
有効回答数  
146

問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか。(2.6点)



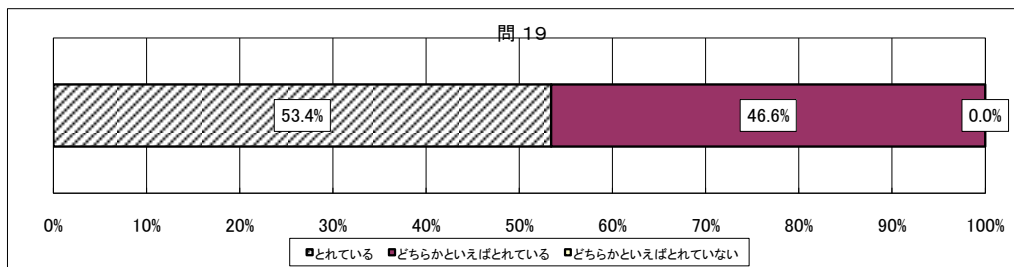
有効回答数  
146

問18 サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか。(2.3点)



有効回答数  
146

問19 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。(2.5点)

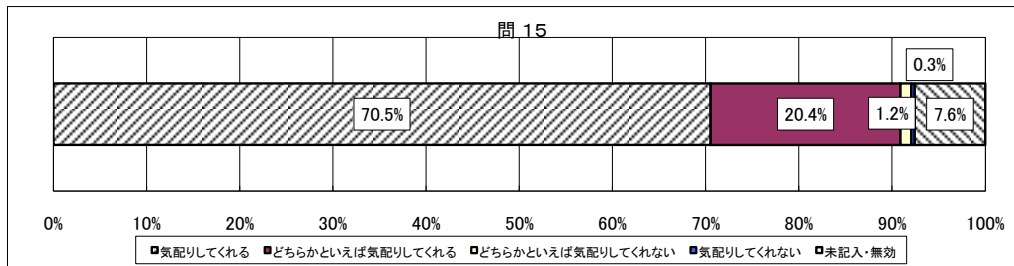


有効回答数  
146

<訪問介護>

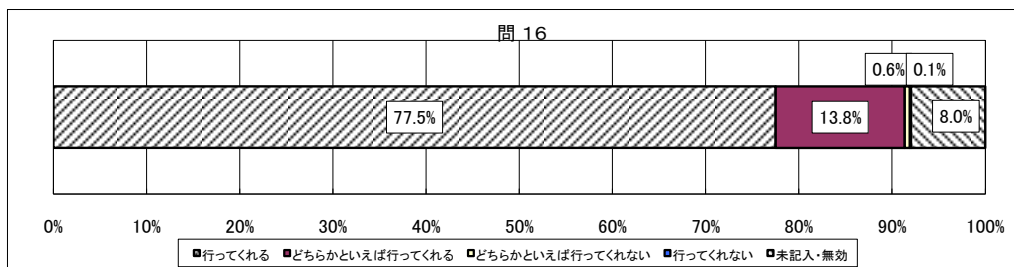
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか・  
(2.7点)



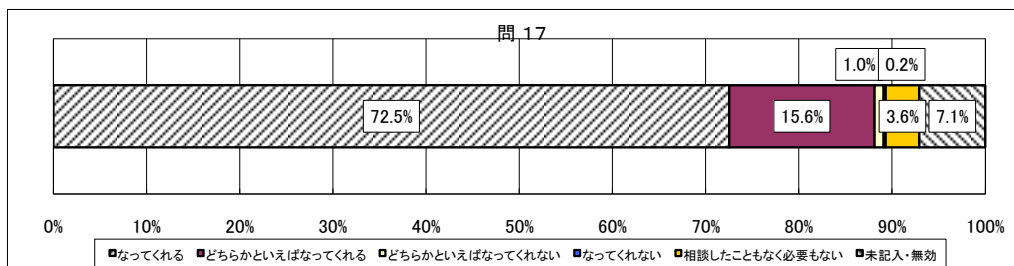
有効回答数  
2938

問16 ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか・  
(2.8点)



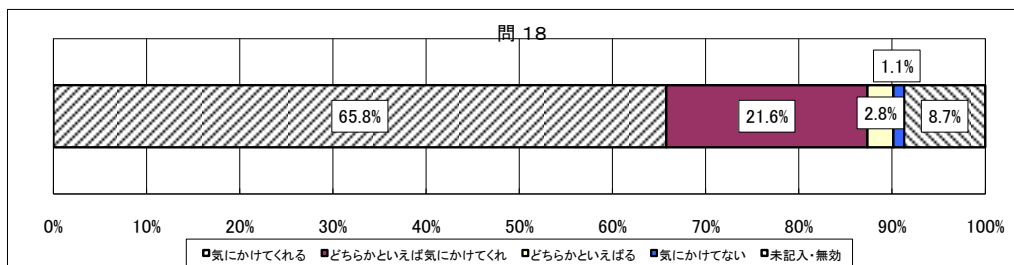
有効回答数  
2926

問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか・  
(2.8点)



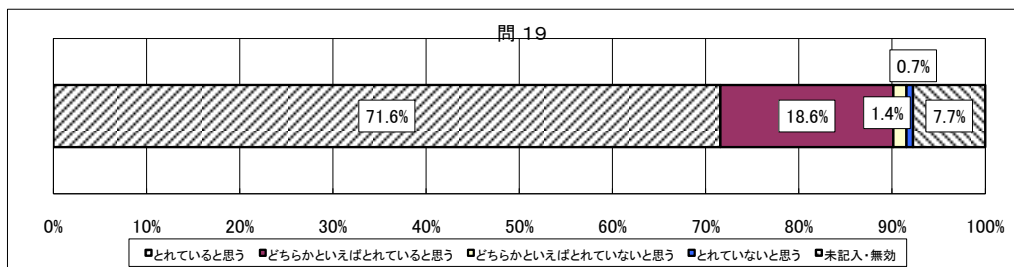
有効回答数  
2954

問18 サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか (2.7点)



有効回答数  
2902

問19 サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか (2.7点)



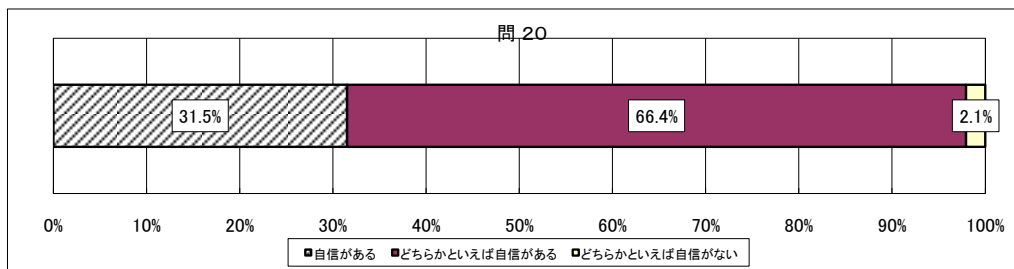
有効回答数  
2933



<訪問介護>

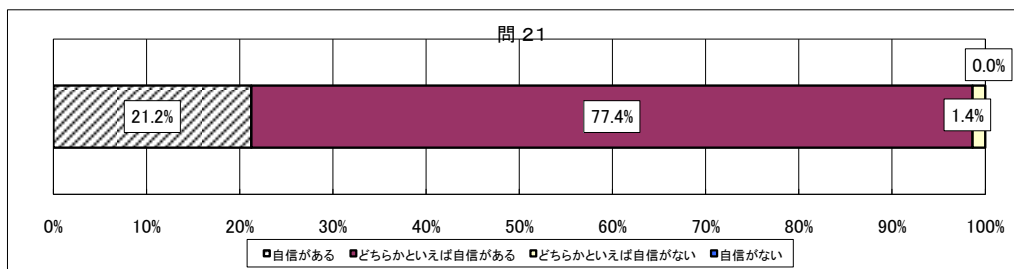
[事業者自己評価]

問20 訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか・  
(2.3点)



有効回答数  
146

問21 利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか・  
(2.2点)

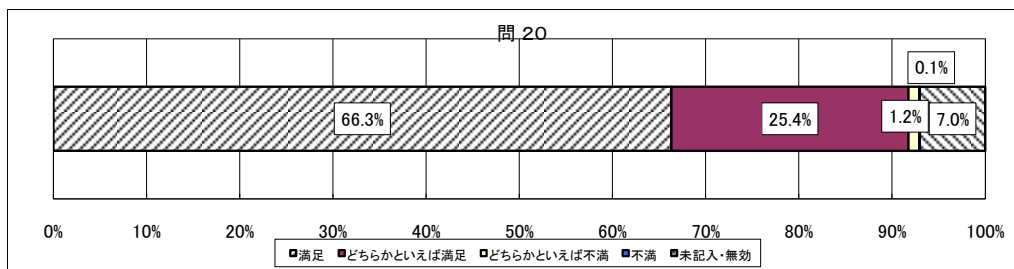


有効回答数  
146

<訪問介護>

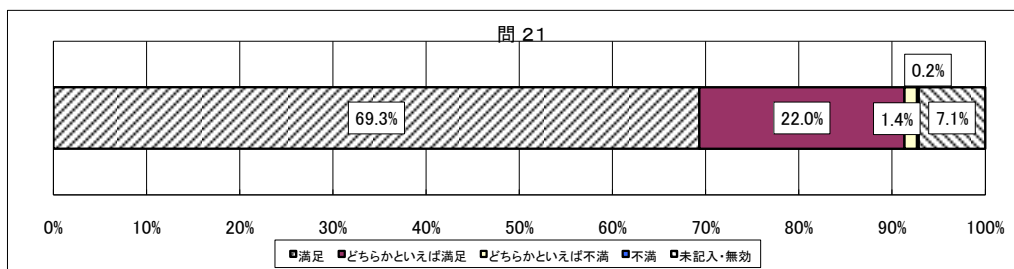
[ユーザー(利用者)評価]

問20 訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか。(2.7点)



有効回答数  
2956

問21 現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか。(2.7点)



有効回答数  
2952

<訪問介護>

問 1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

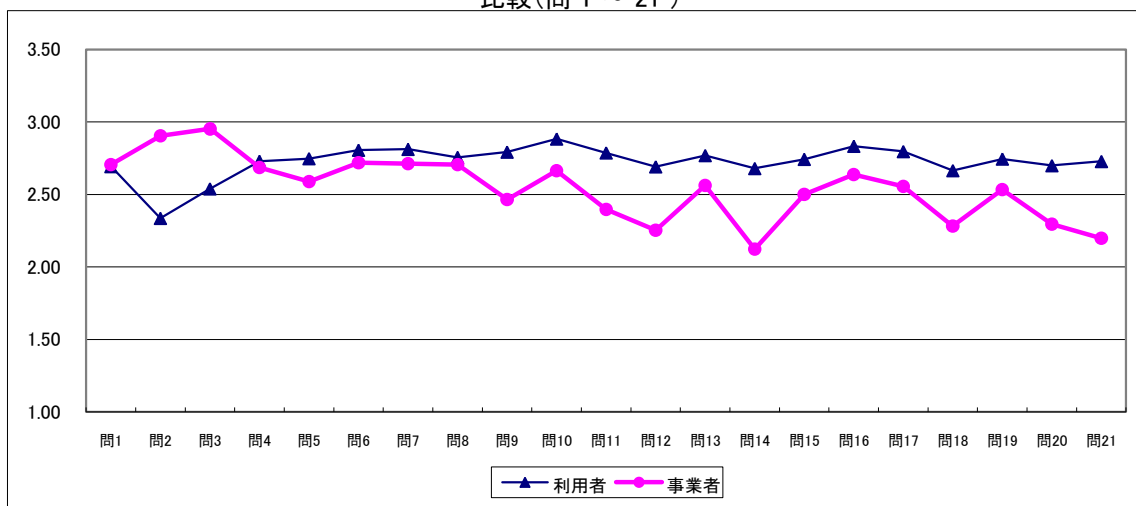
[事業者自己評価]

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

※ 参加事業者全体平均合計点数:53.4点  
(1設問あたり平均点数:2.5点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問 1 ~ 21)



●点数が高い項目

- 【問 3】 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（3.0点）
- 【問 2】 苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.9点）
- 【問 6】 利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか（2.7点）

●点数が低い項目

- 【問 1 4】 利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか（2.1点）
- 【問 2 1】 利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか（2.2点）
- 【問 1 2】 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか（2.3点）

<訪問介護>

問 1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

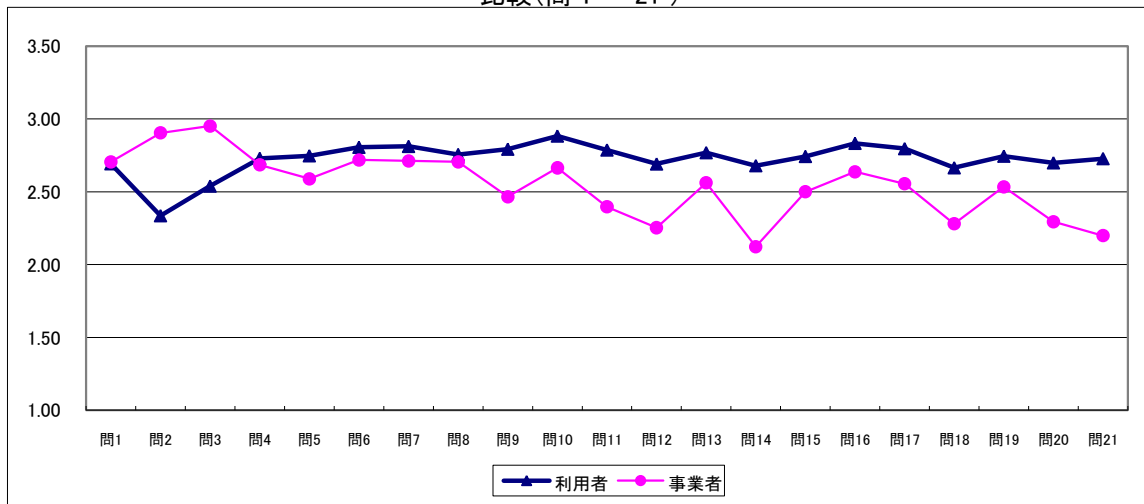
[ユーザー(利用者)評価]

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

※ 参加ユーザー全体平均合計点数:57.2点  
(1設問あたり平均点数:2.7点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問 1 ~ 21)



●点数が高い項目

- 【問 1 0】 ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか（2.9点）
- 【問 1 6】 ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか・（2.8点）
- 【問 7】 急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.8点）

●点数が低い項目

- 【問 2】 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.3点）
- 【問 3】 ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか（2.5点）
- 【問 1 8】 サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか（2.7点）