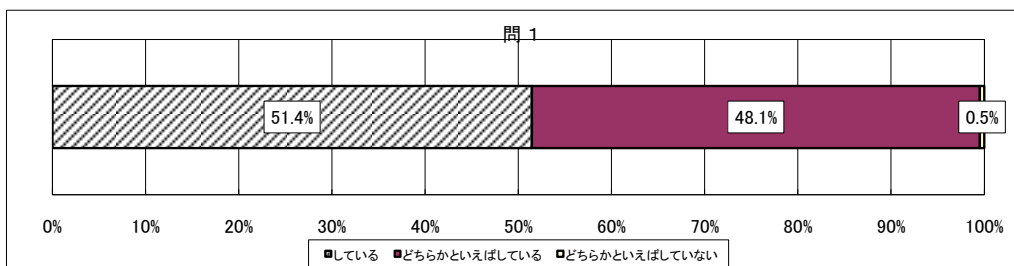


<居宅介護支援>

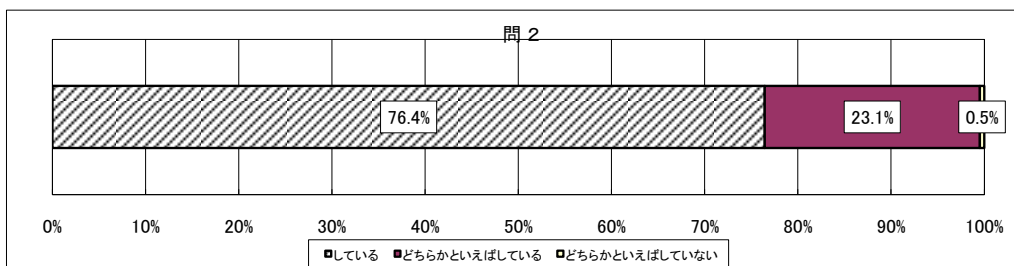
[事業者自己評価]

問1 居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすく説明していますか。 ▪
(2.5点)



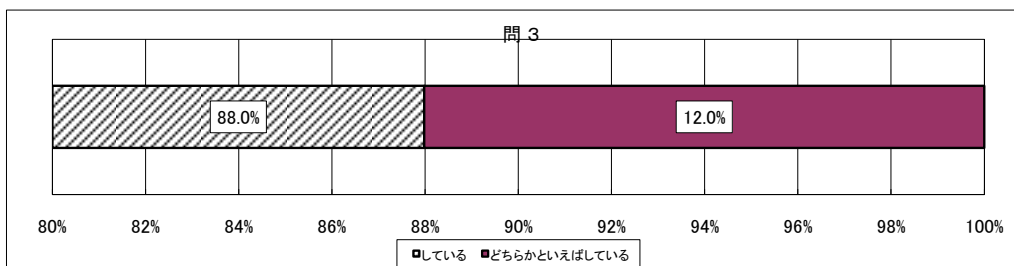
有効回答数
208

問2 いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか。 ▪
(2.8点)



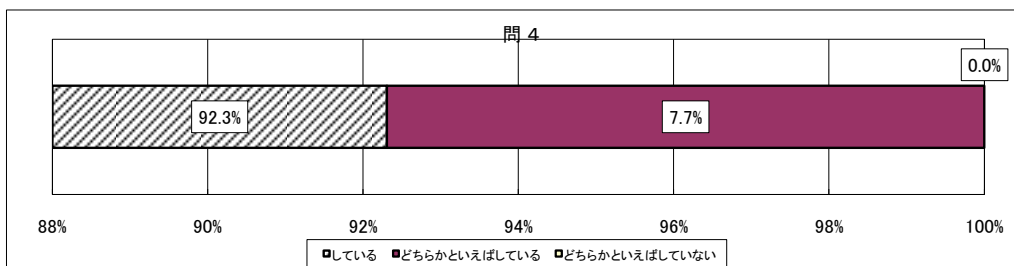
有効回答数
208

問3 苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、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
208

問4 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。 ▪
(2.9点)



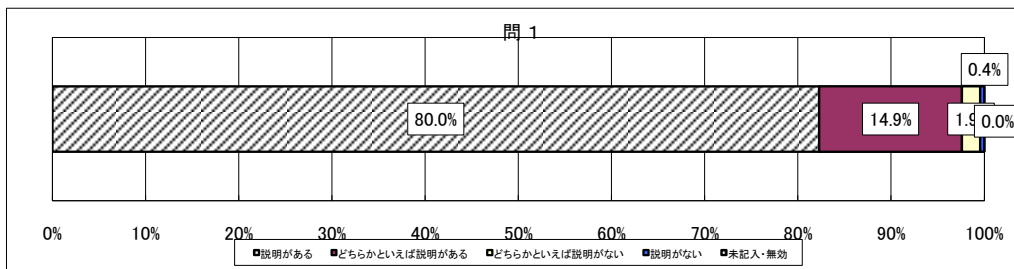
有効回答数
208

* (○.○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。

<居宅介護支援>

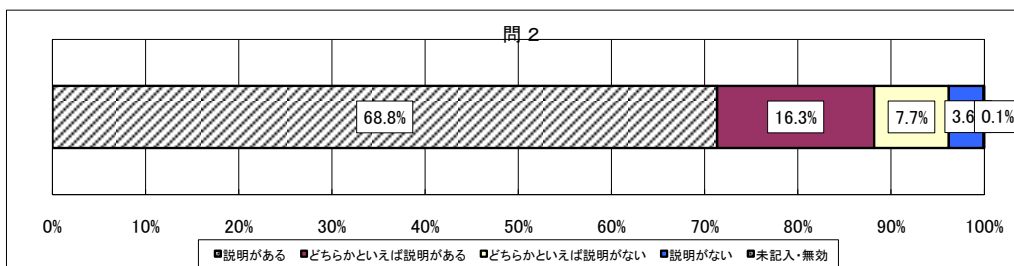
[ユーザー(利用者)評価]

問1 居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか。（2.8点）



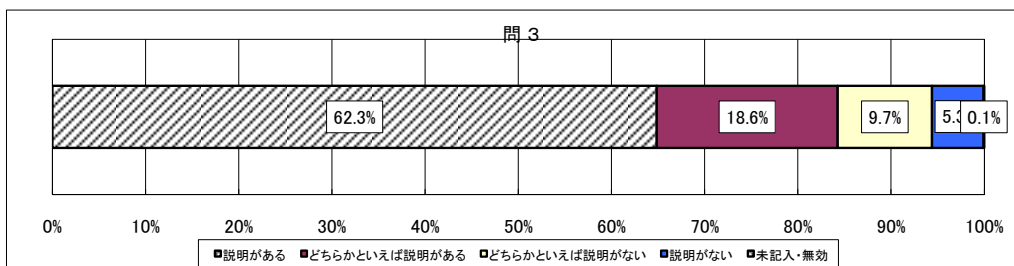
有効回答数
4719

問2 いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか。（2.6点）



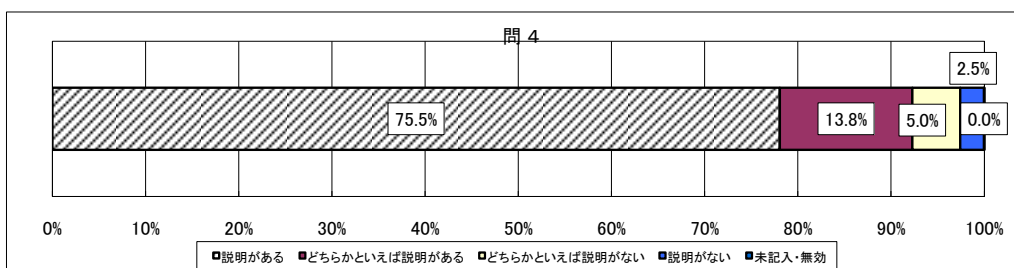
有効回答数
4718

問3 苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、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。（2.4点）



有効回答数
4717

問4 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。（2.7点）



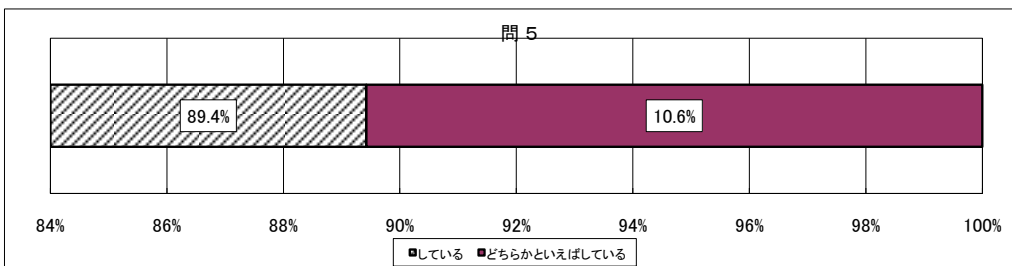
有効回答数
4719

* (○.○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。

<居宅介護支援>

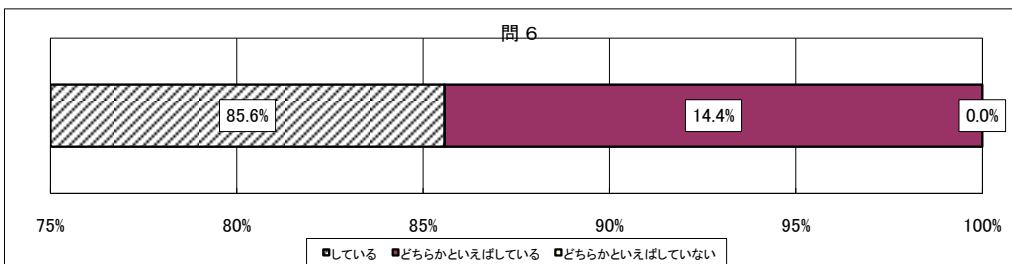
[事業者自己評価]

問5 介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて、説明していますか。(2.9点)



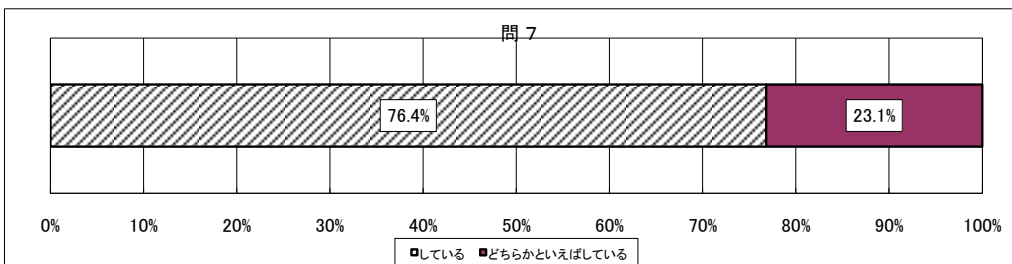
有効回答数
208

問6 介護保険サービスはこの事業者を使っても構わないことを説明していますか。(2.9点)



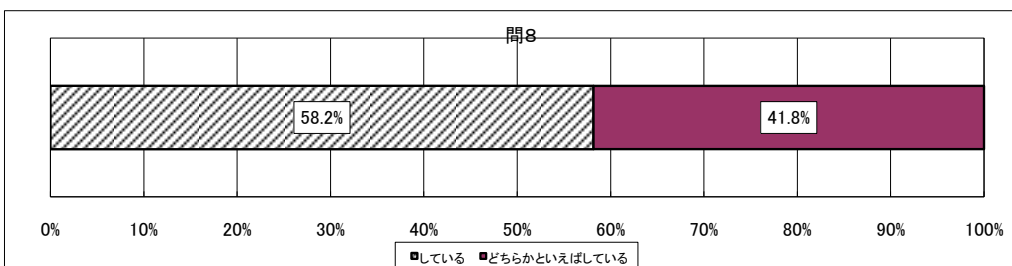
有効回答数
208

問7 利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか。(2.8点)



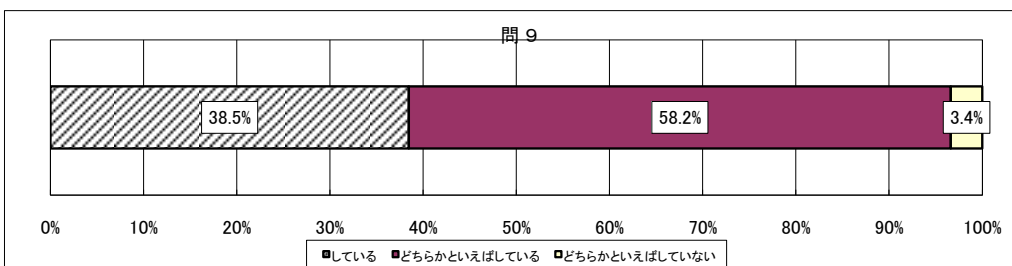
有効回答数
208

問8 サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか。(2.6点)



有効回答数
208

問9 介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか。(2.4点)

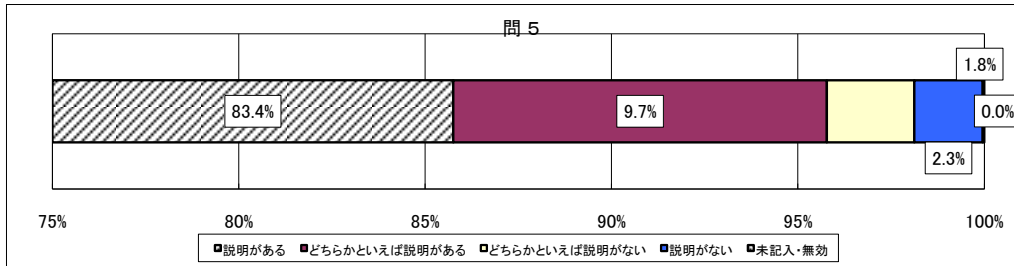


有効回答数
208

<居宅介護支援>

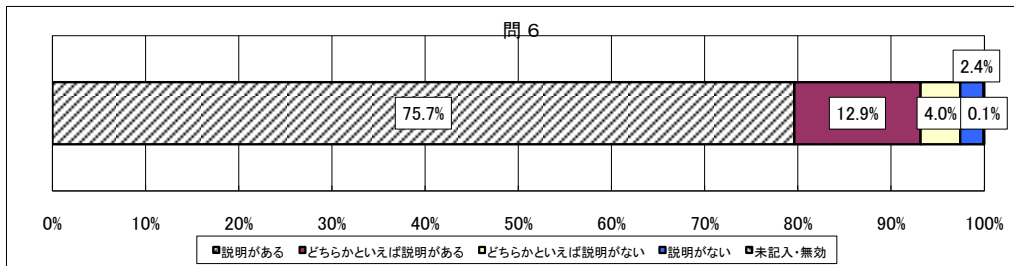
[ユーザー(利用者)評価]

問5 要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか。(2.8点)



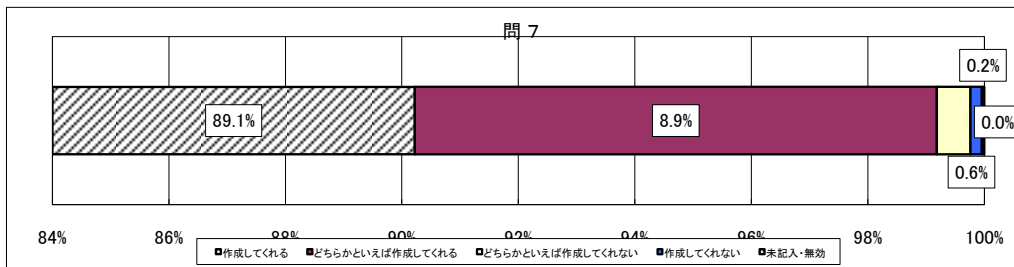
有効回答数
4719

問6 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか。(2.7点)



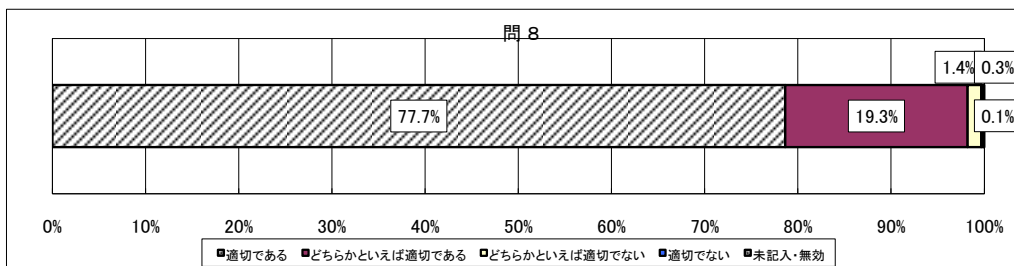
有効回答数
4718

問7 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか。(2.9点)



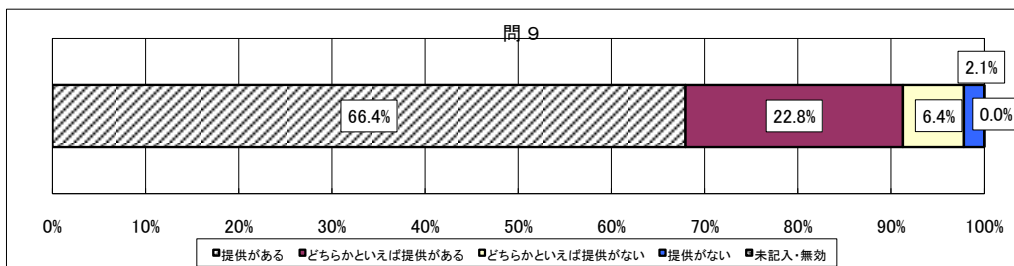
有効回答数
4719

問8 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。(2.8点)



有効回答数
4718

問9 ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか。(2.6点)

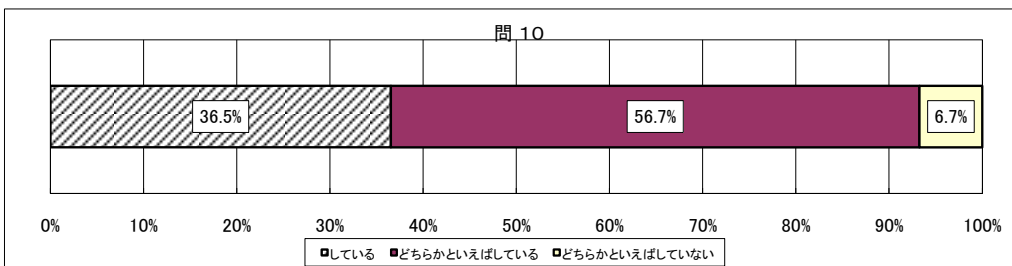


有効回答数
4720

<居宅介護支援>

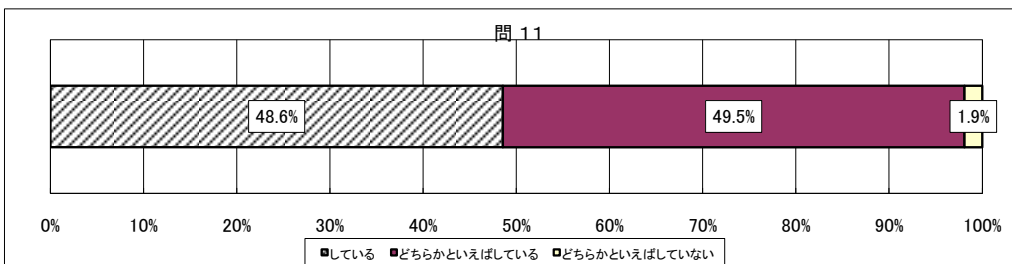
[事業者自己評価]

問10 介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか。 ▪
(2.3点)



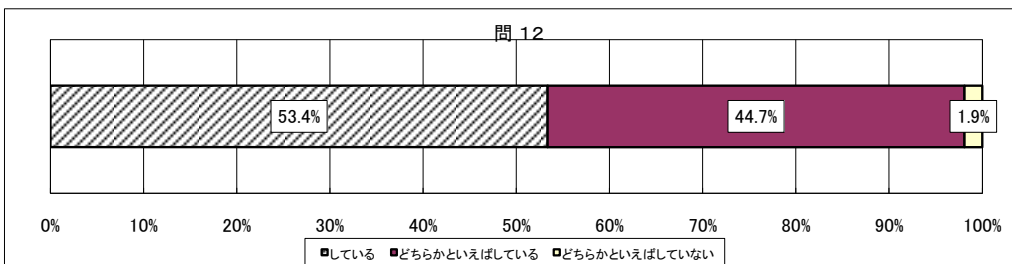
有効回答数
208

問11 居宅サービス計画書（1）・（2）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか。（2.5点）



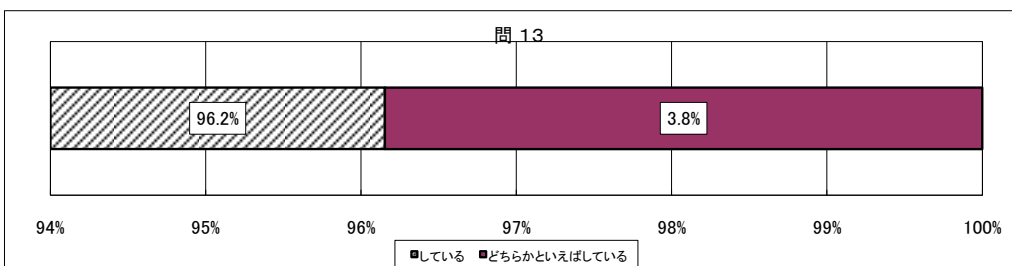
有効回答数
208

問12 サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか。 ▪
(2.5点)



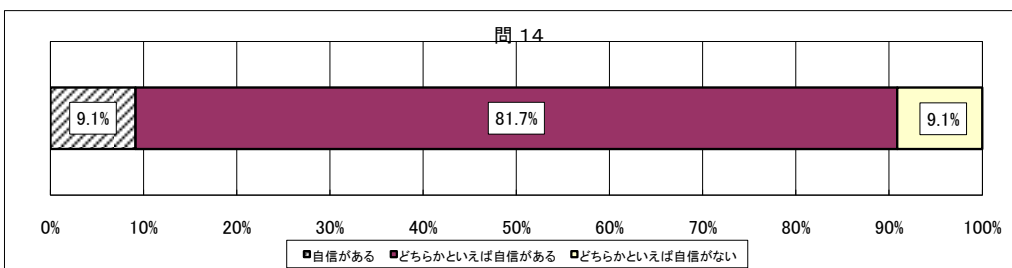
有効回答数
208

問13 毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか。 ▪
(3.0点)



有効回答数
208

問14 サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか。 ▪
(2.0点)

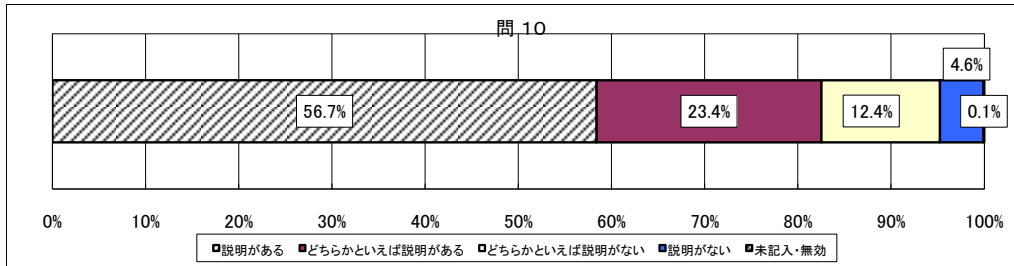


有効回答数
208

<居宅介護支援>

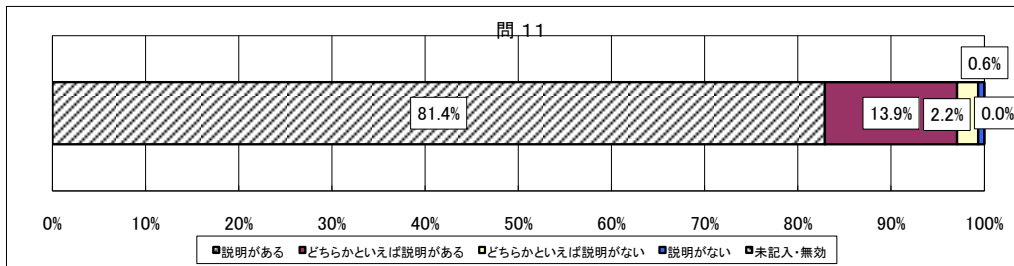
[ユーザー(利用者)評価]

問10 介護保険の対象にならないサービス(※)についても、説明がありますか。(2.4点)



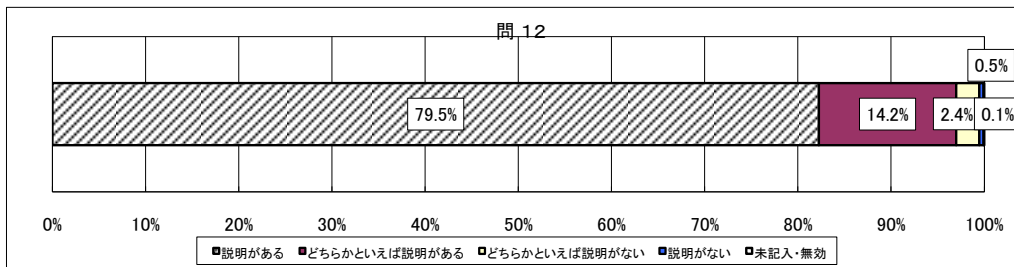
有効回答数
4718

問11 ケアマネジャーから居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画書(※)をもらう際に、その内容について説明がありますか。(2.8点)



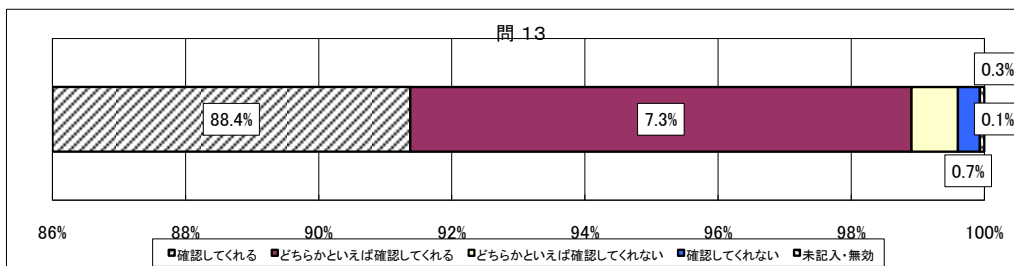
有効回答数
4682

問12 ケアマネジャーから毎月渡される、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すか。(2.8点)



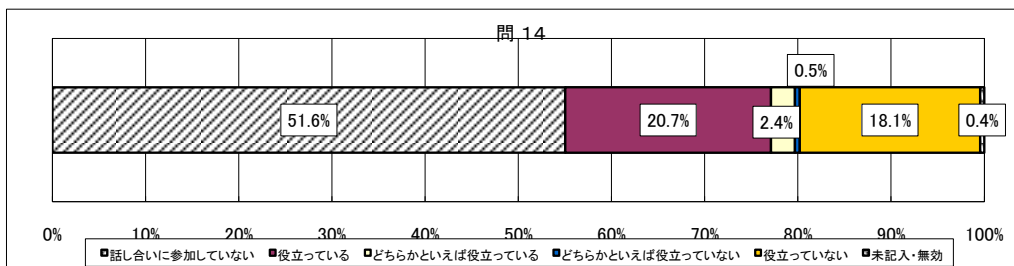
有効回答数
4718

問13 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。(2.9点)



有効回答数
4718

問14 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))は希望する生活のために、役立っていると感じていますか。(2.6点)

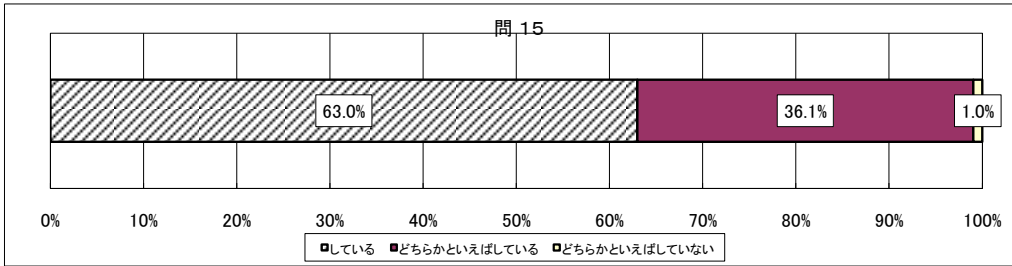


有効回答数
4701

<居宅介護支援>

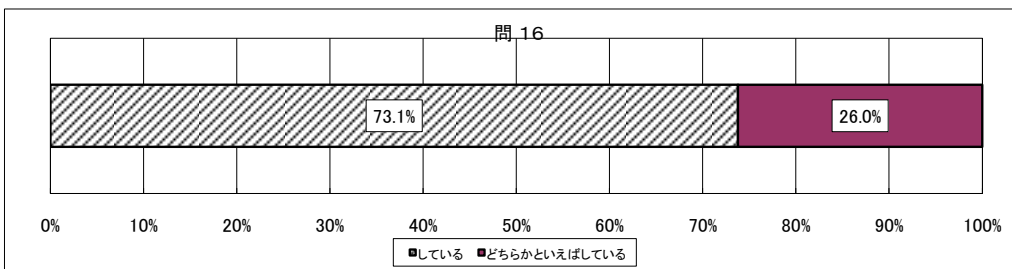
[事業者自己評価]

問15 ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか。・
(2.6点)



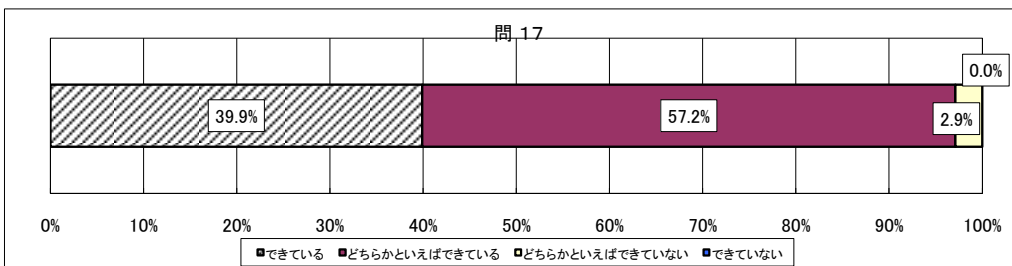
有効回答数
208

問16 利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか。(2.7点)



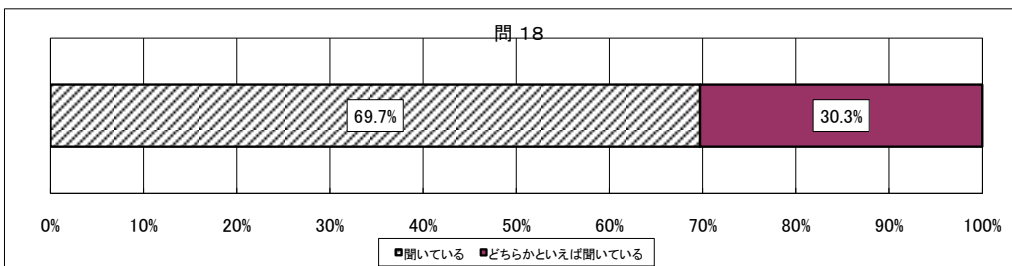
有効回答数
208

問17 言葉づかいや態度、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点)



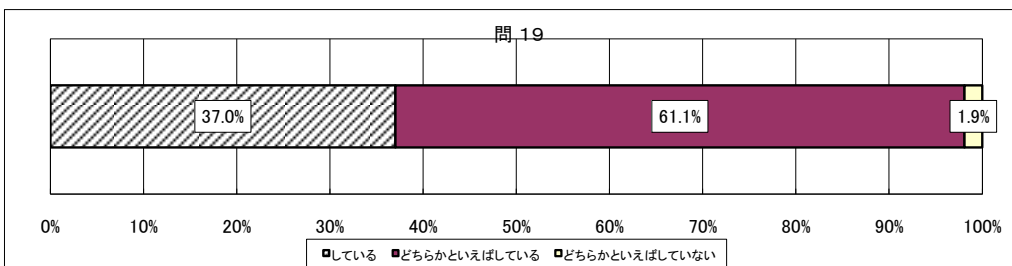
有効回答数
208

問18 利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか。・
(2.7点)



有効回答数
208

問19 ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか。(2.4点)

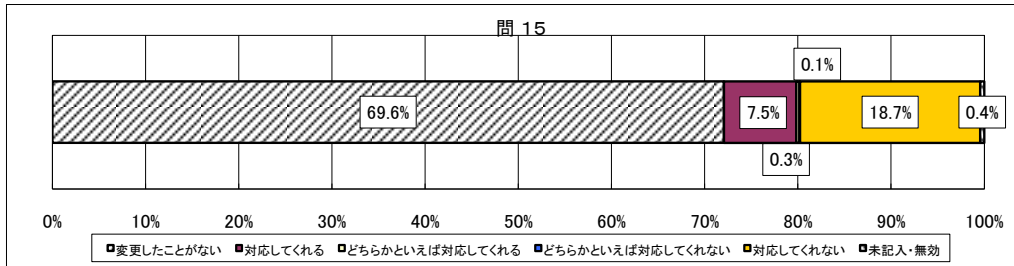


有効回答数
208

<居宅介護支援>

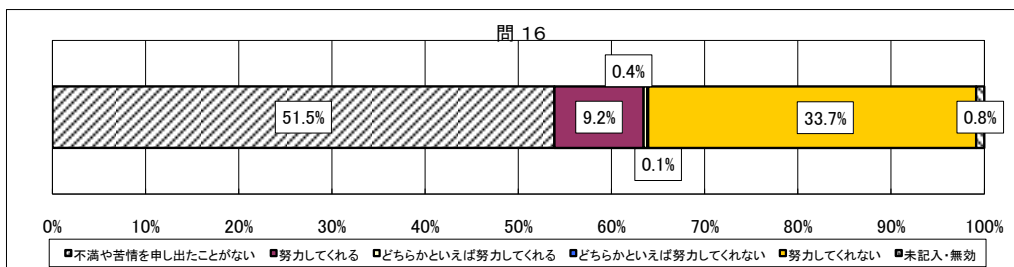
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.9点)



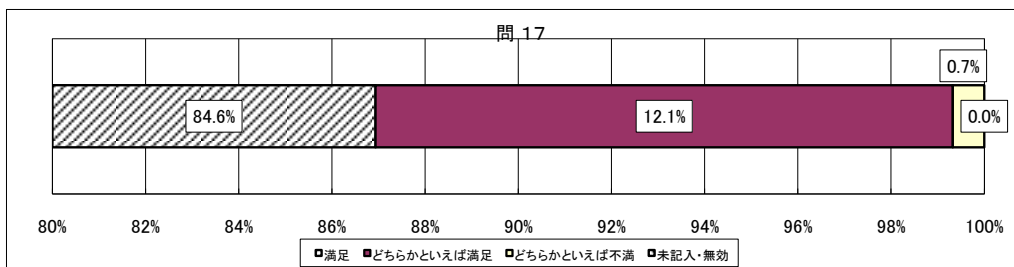
有効回答数
4701

問16 ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と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。(2.8点)



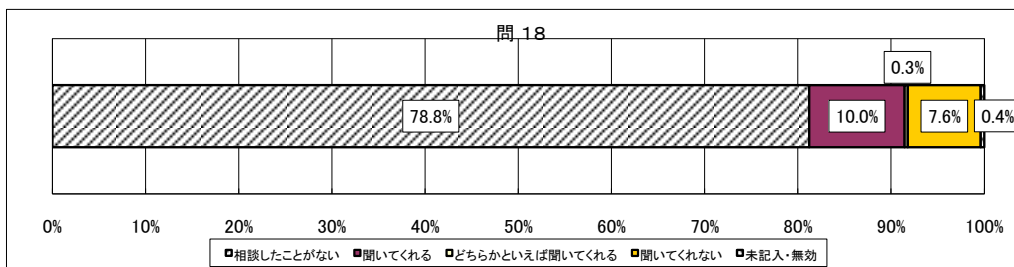
有効回答数
4682

問17 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。(2.9点)



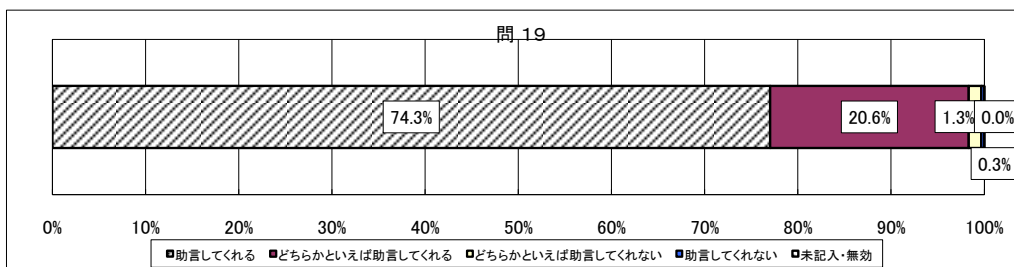
有効回答数
4721

問18 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか。(2.9点)



有効回答数
4704

問19 ケアマネジャーは、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適切な助言をしてくれますか。(2.8点)

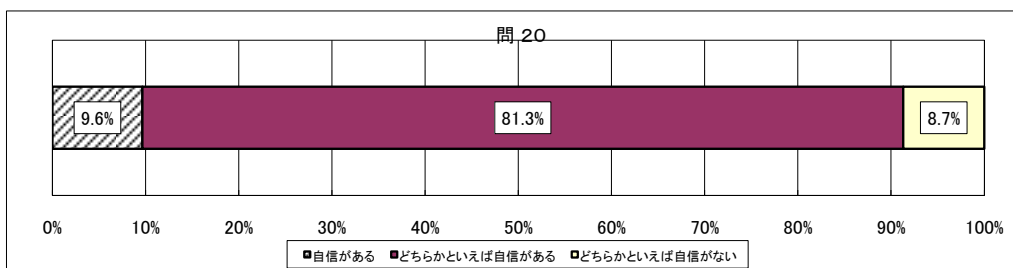


有効回答数
4720

<居宅介護支援>

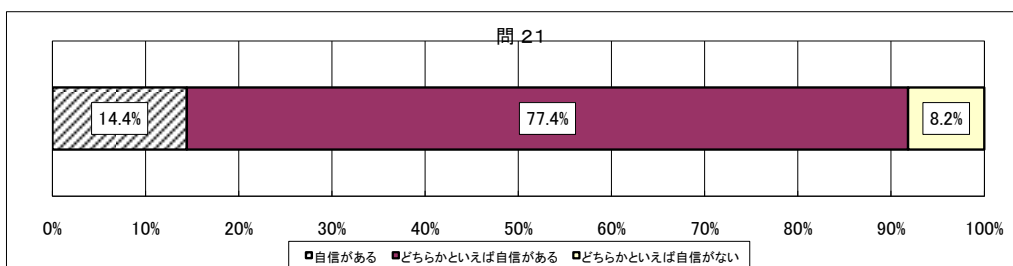
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。・
(2.0点)



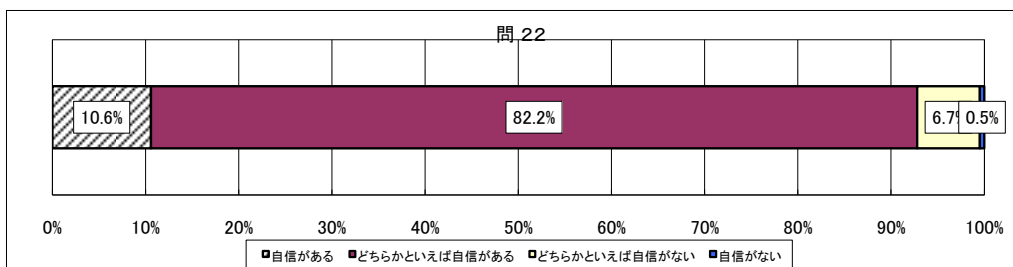
有効回答数
208

問21 ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか。・
(2.1点)



有効回答数
208

問22 利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか。・
(2.0点)

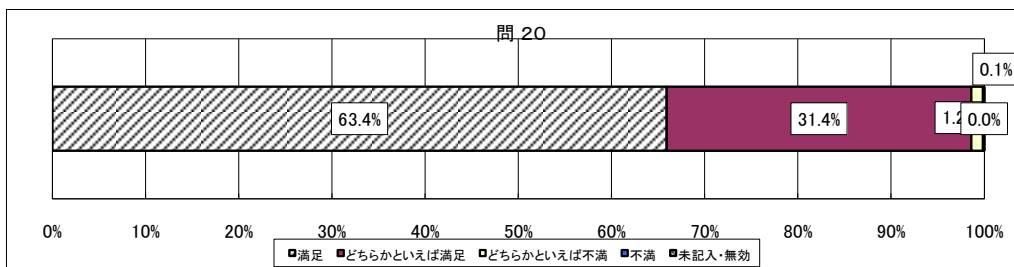


有効回答数
208

<居宅介護支援>

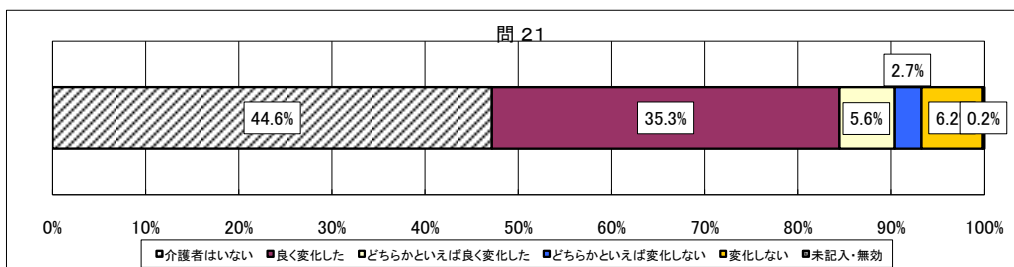
[ユーザー(利用者)評価]

問20 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いたとお感じですか。 ▪
(2.6点)



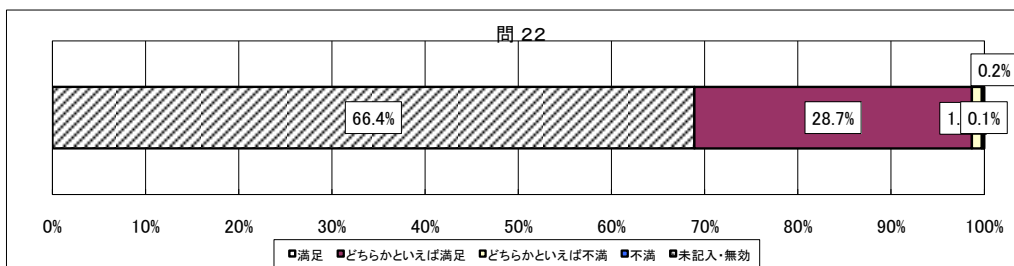
有効回答数
4720

問21 ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか。 ▪
(2.4点)



有効回答数
4713

問22 現在利用している居宅介護支援サービス(※)全般について、満足していますか。 ▪
(2.7点)



有効回答数
4718

<居宅介護支援>

問 1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

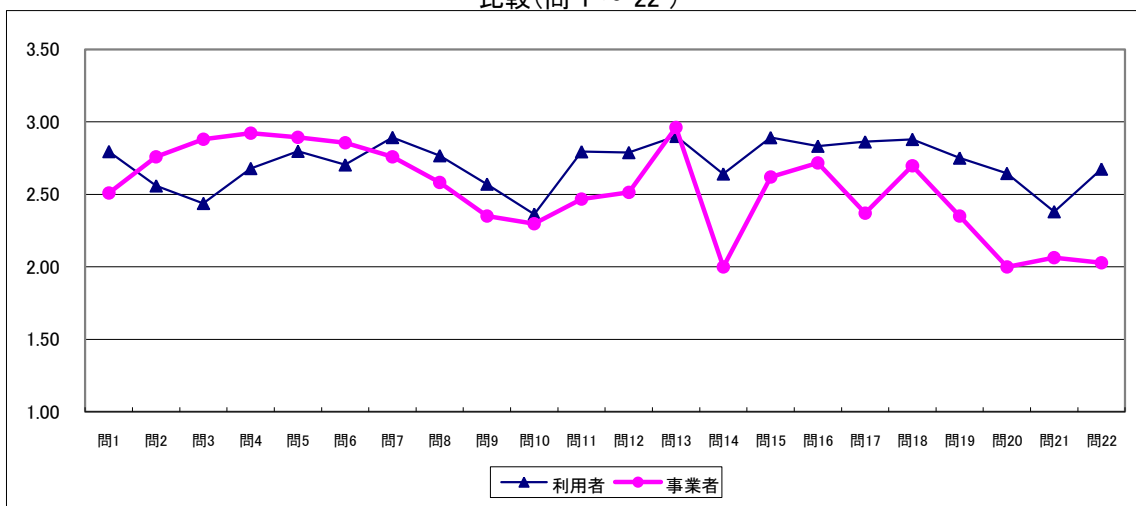
[事業者自己評価]

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:55.6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 1～22)



●点数が高い項目

- 【問 1 3】 毎月 1 回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか。(3.0点)
- 【問 4】 利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。(2.9点)
- 【問 5】 介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて、説明していますか。(2.9点)

●点数が低い項目

- 【問 1 4】 サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか。(2.0点)
- 【問 2 0】 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。(2.0点)
- 【問 2 2】 利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか。(2.0点)

<居宅介護支援>

問 1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

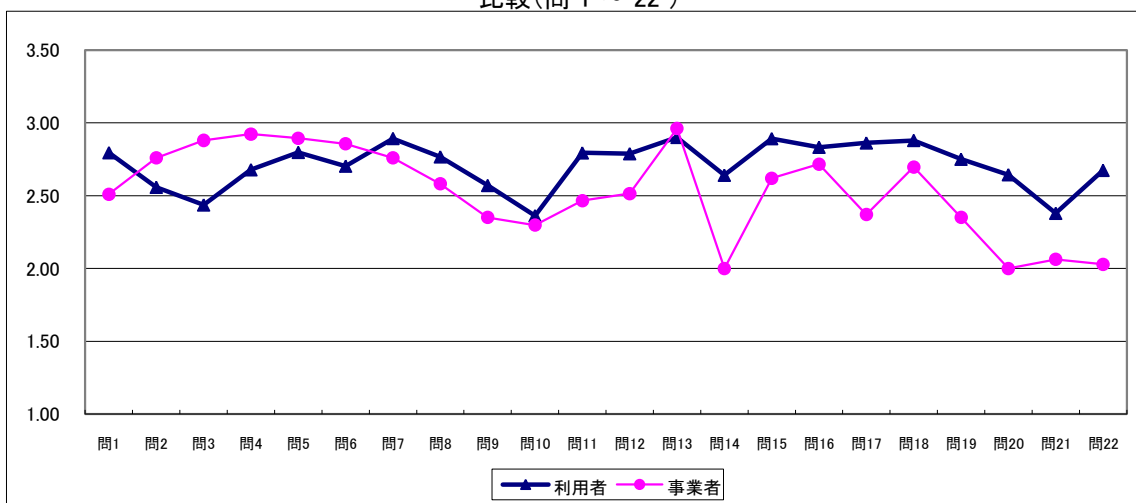
[ユーザー(利用者)評価]

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:59.6点
(1設問あたり平均点数:2.7点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問 1 ~ 22)



●点数が高い項目

- 【問 1 3】 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。(2.9点)
- 【問 7】 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか。(2.9点)
- 【問 1 5】 ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.9点)

●点数が低い項目

- 【問 1 0】 介護保険の対象にならないサービス(※)についても、説明がありますか。・(2.4点)
- 【問 2 1】 ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか。・
- 【問 3】 苦情受付窓口(居宅介護支援事業所の相談窓口、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。(2.4点)