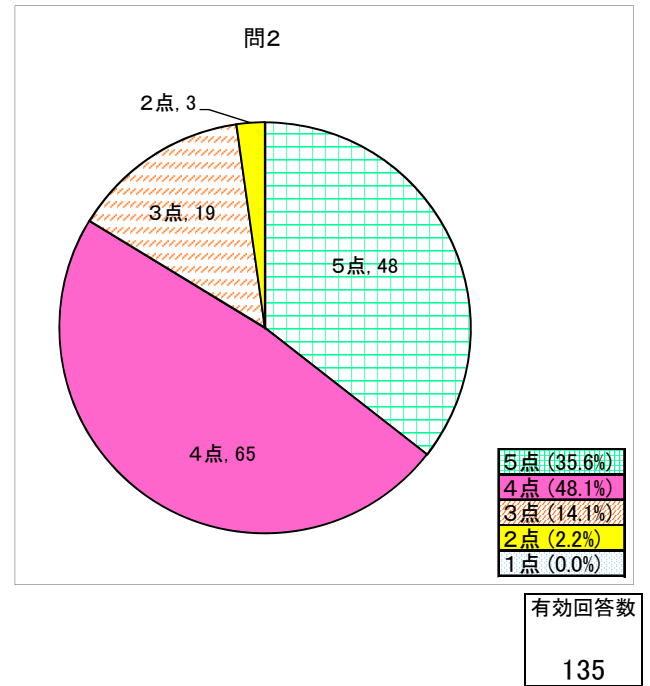
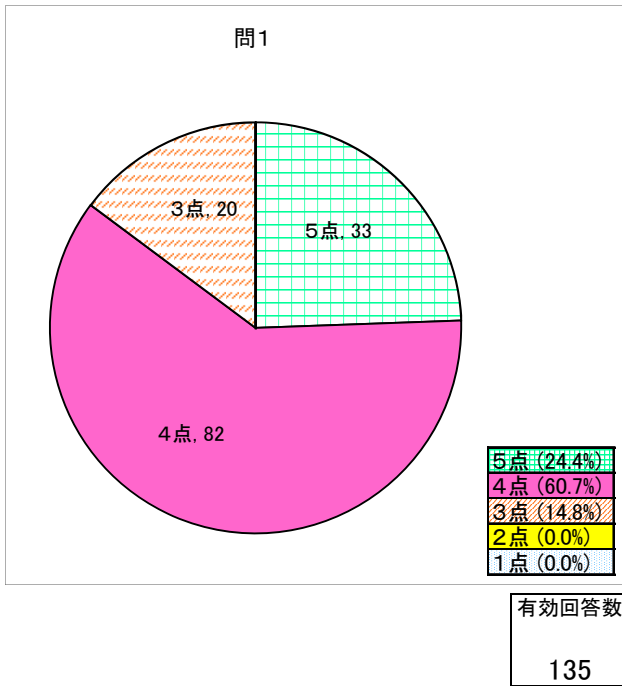


<訪問介護>

[事業者自己評価]

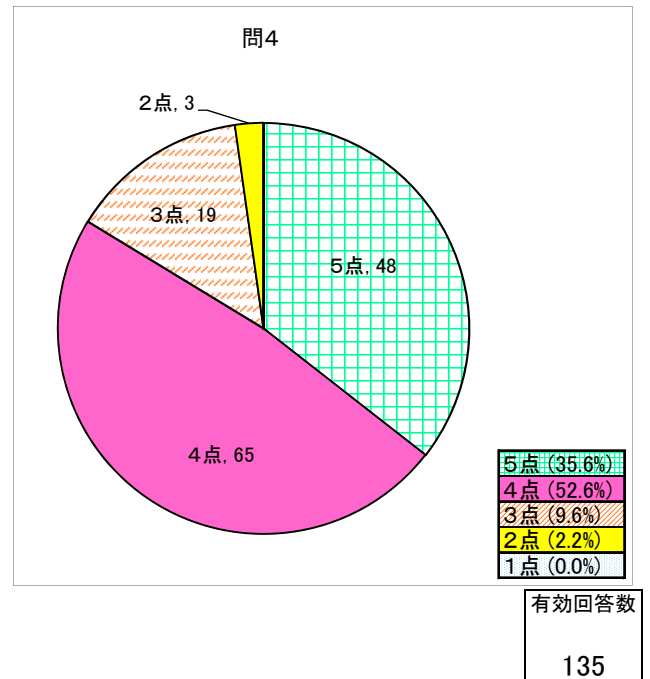
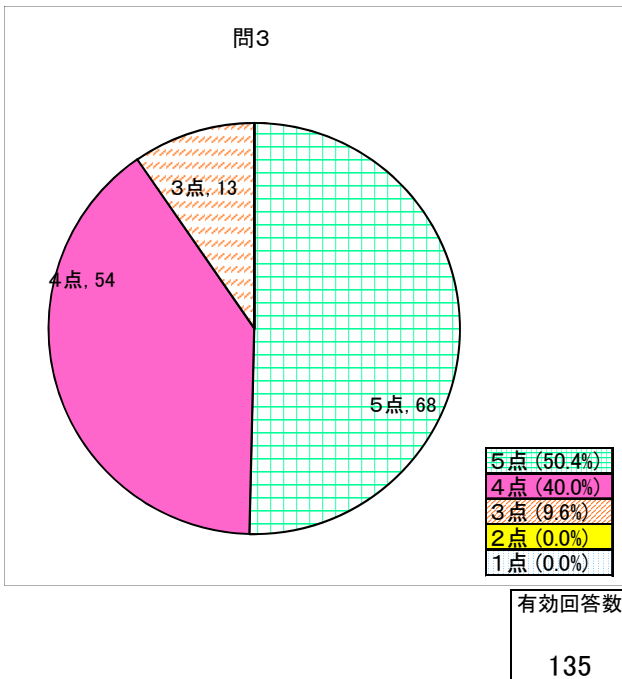
問1 契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ (4.1点)

問2 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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ (4.2点)



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点)

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？ (4.2点)

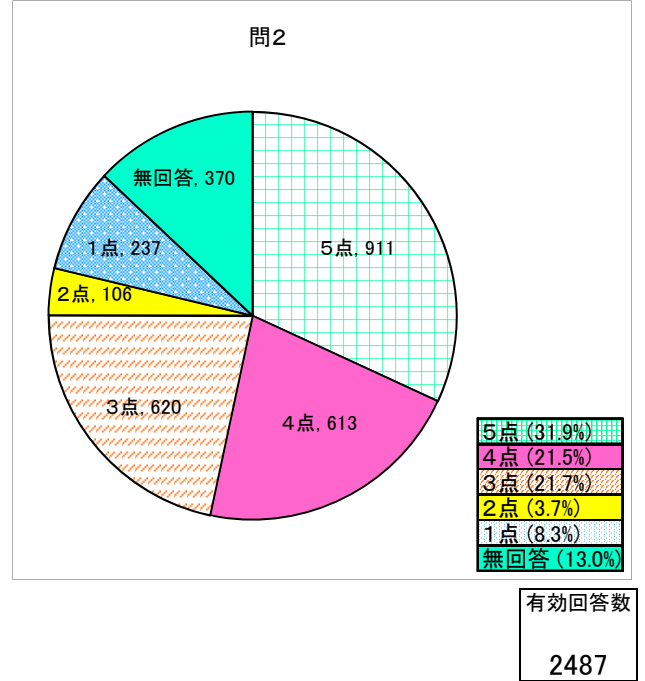
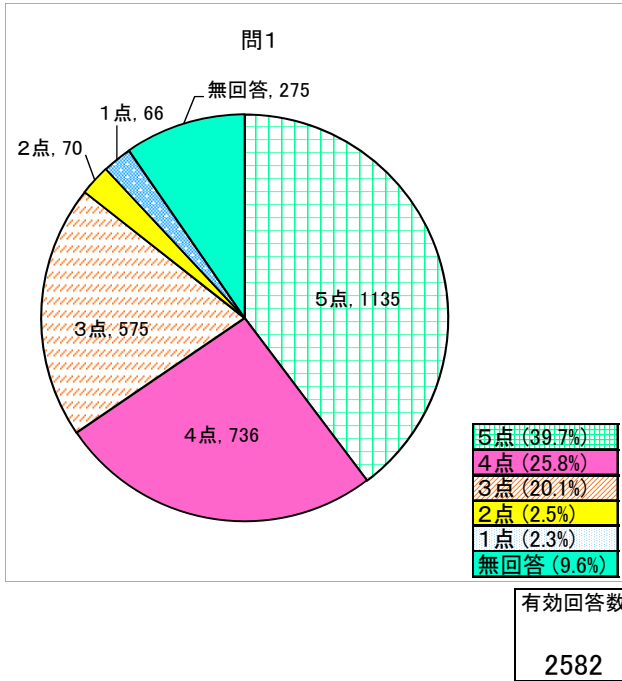


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

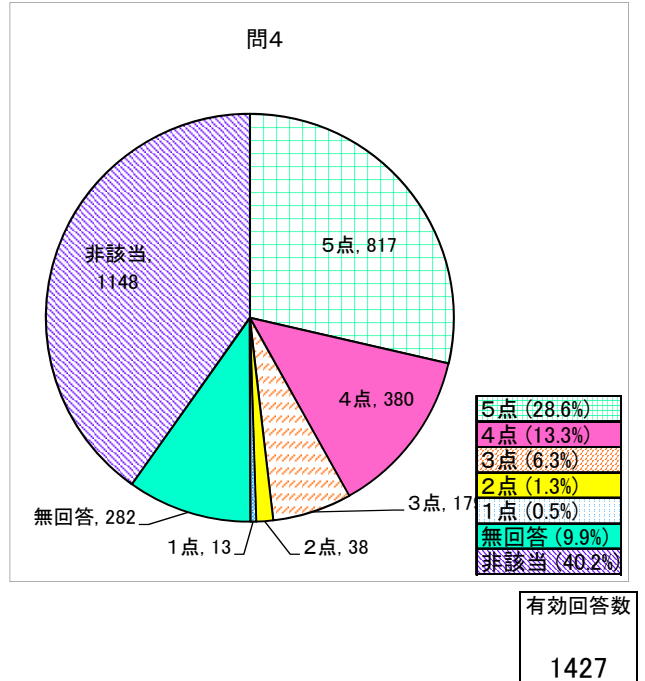
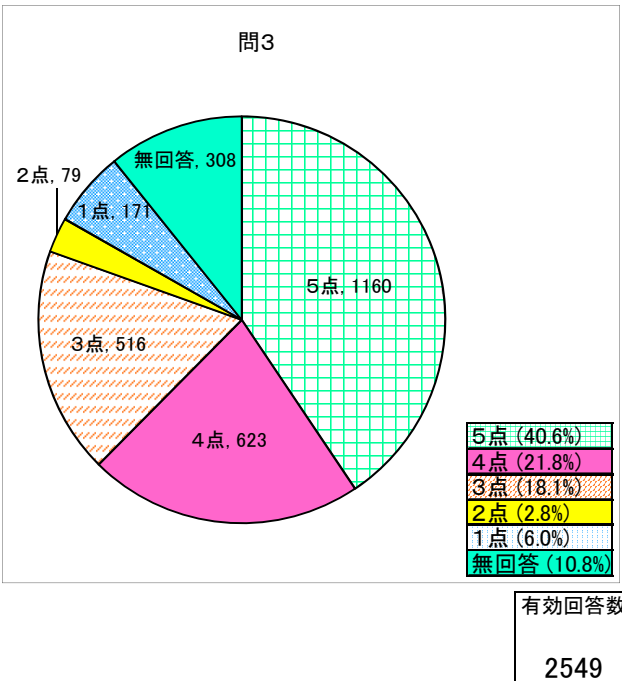
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)

問2 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？ (3.7点)



問3 あなた（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？ (4.0点)

問4 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点)

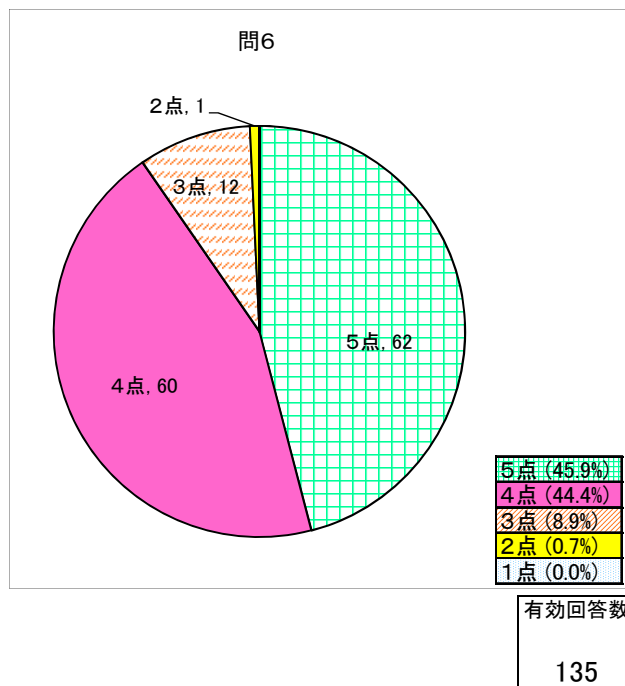
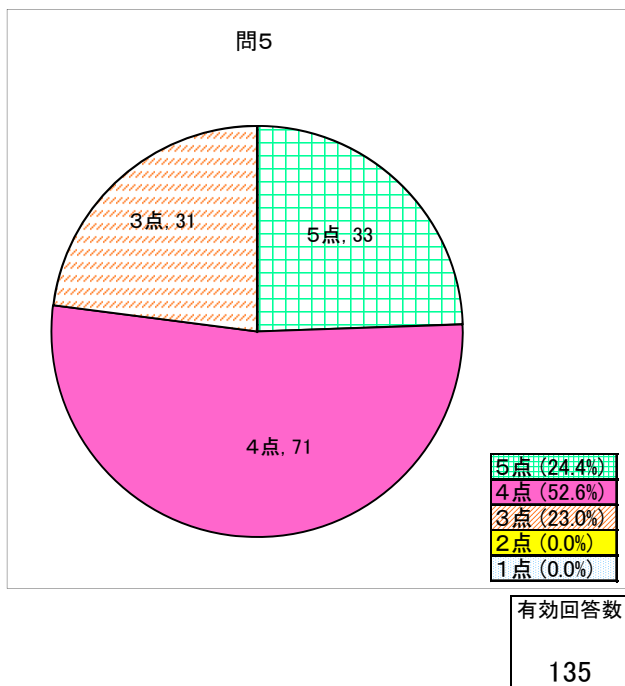


<訪問介護>

[事業者自己評価]

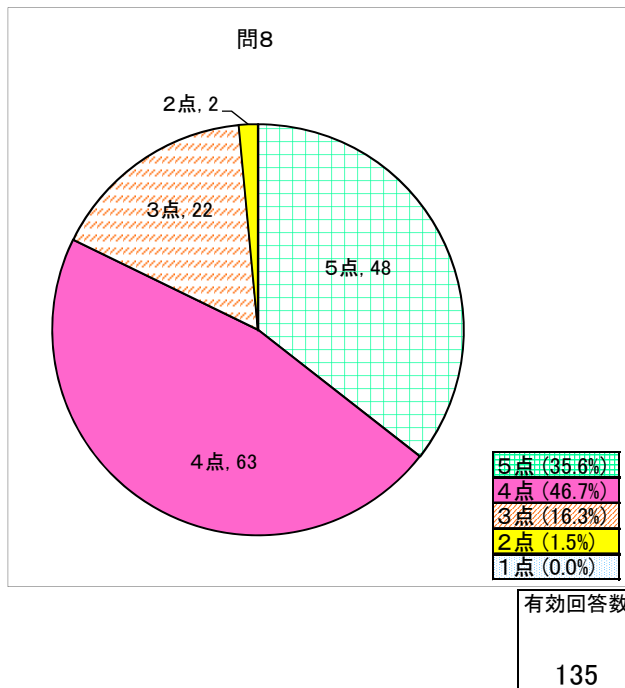
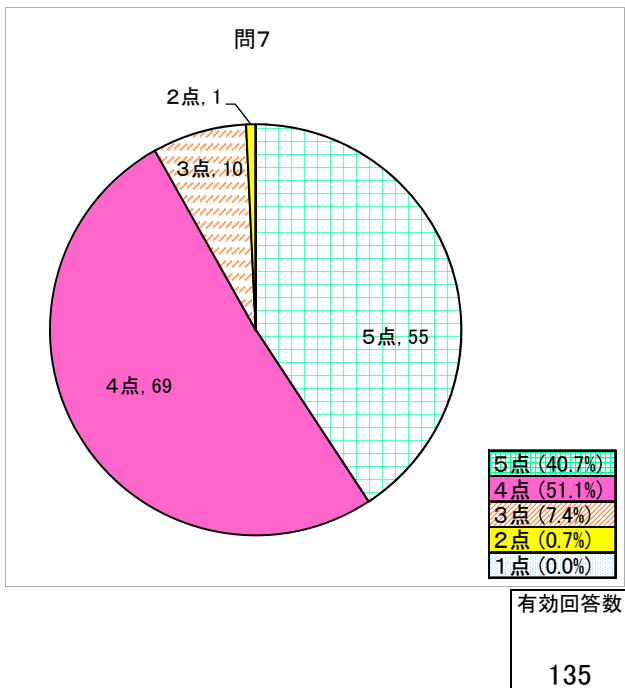
問5 訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ (4.0点)

問6 サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ (4.4点)



問7 ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ (4.3点)

問8 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提供できていますか？ (4.2点)

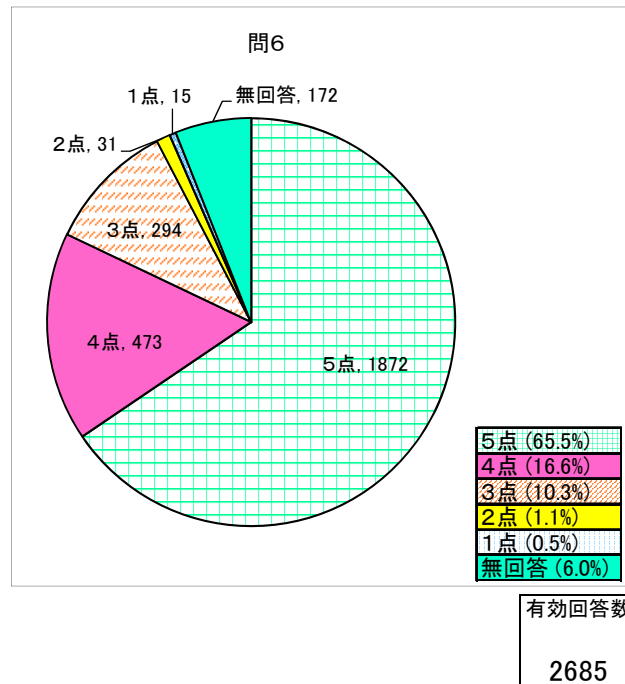
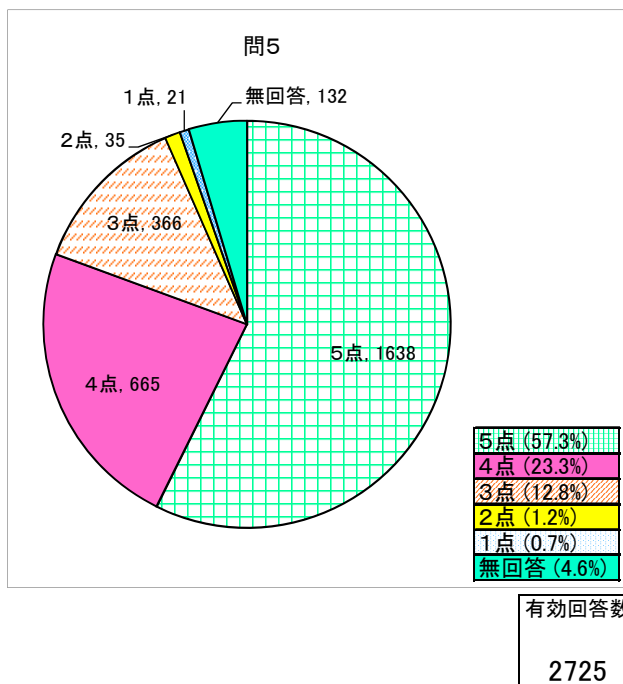


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

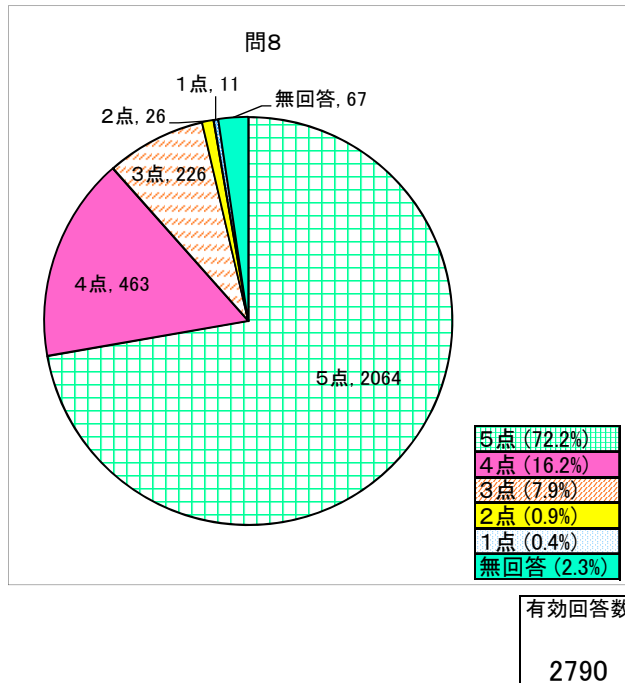
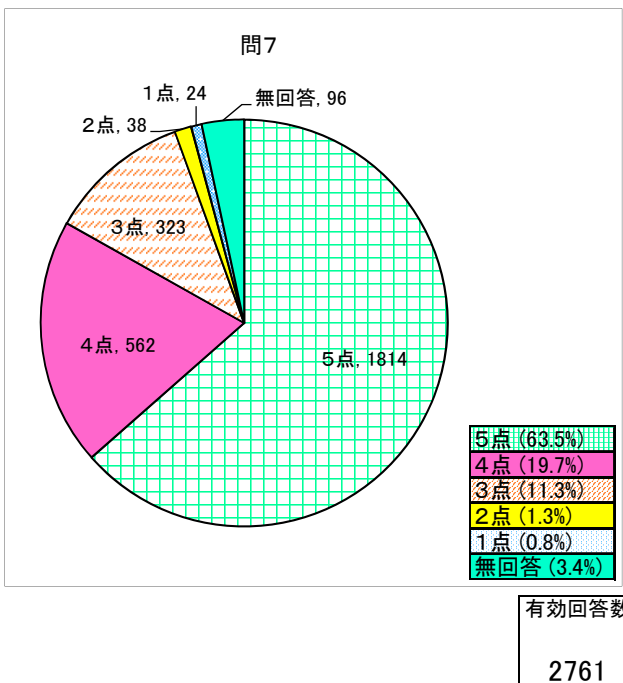
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？ (4.4点)

問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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？ (4.5点)



問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？ (4.5点)

問8 ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか？ (4.6点)

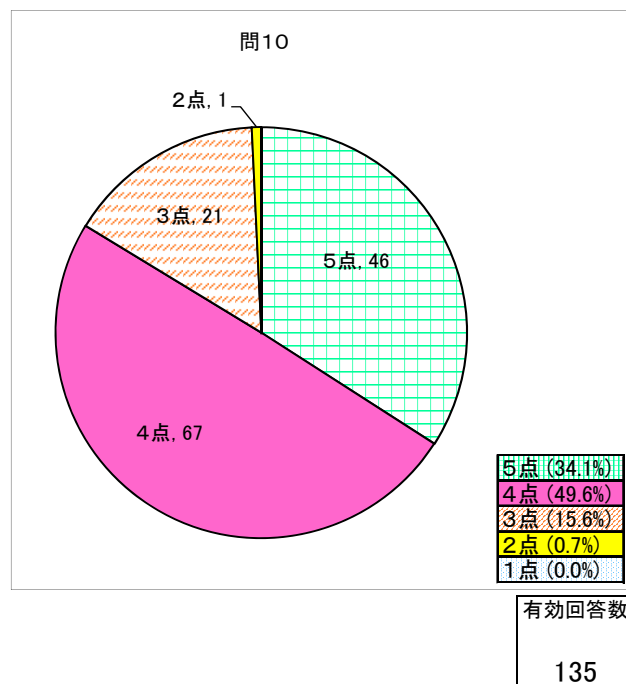
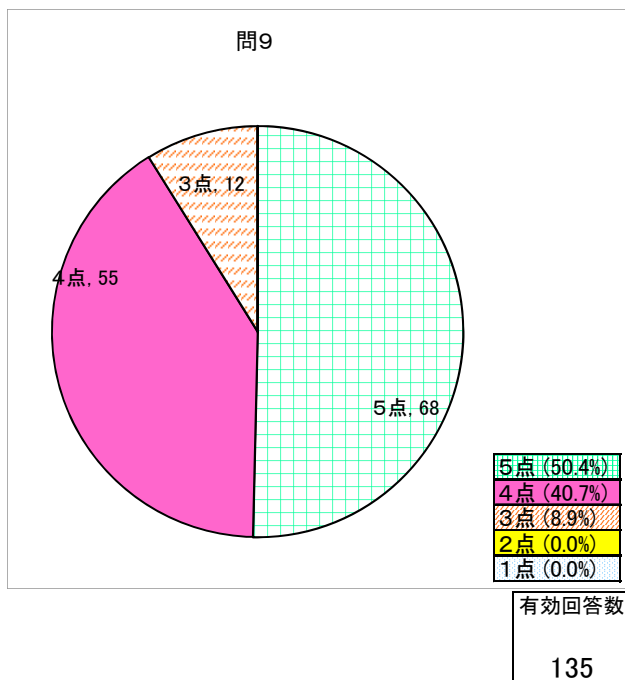


<訪問介護>

[事業者自己評価]

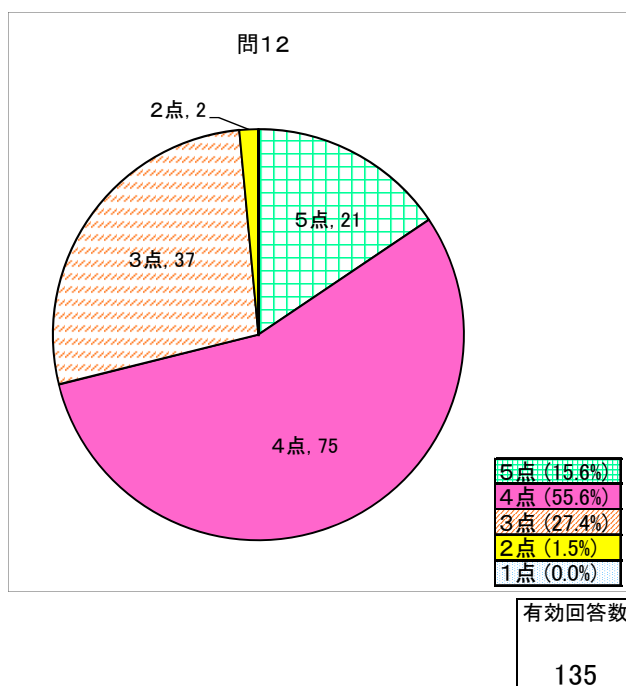
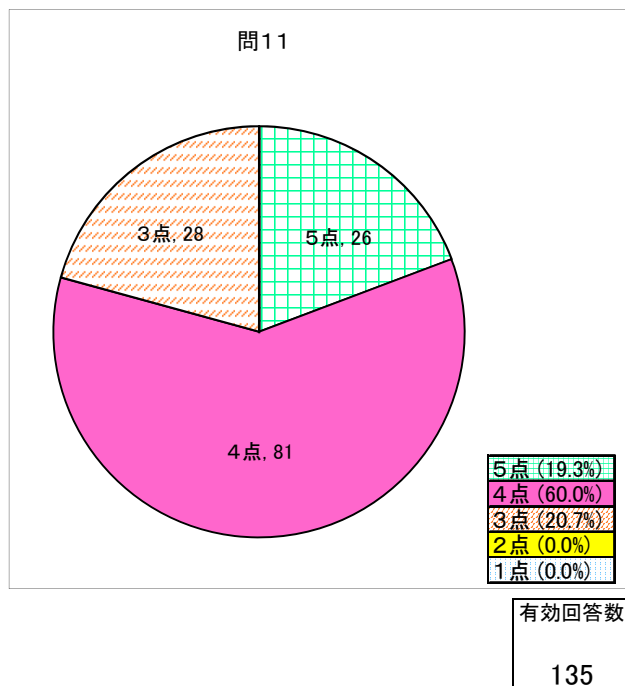
問9 ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？（4.4点）

問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？（4.2点）



問11 言葉づかいかや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？（4.0点）

問12 ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか？（3.9点）

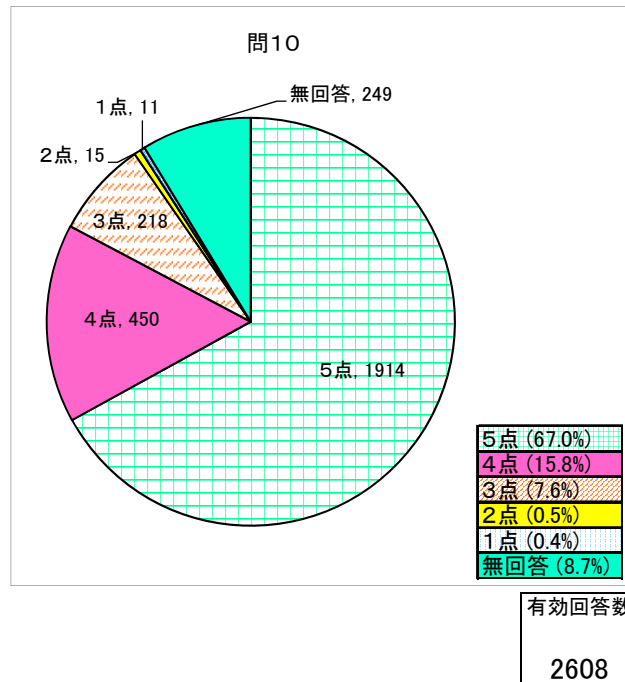
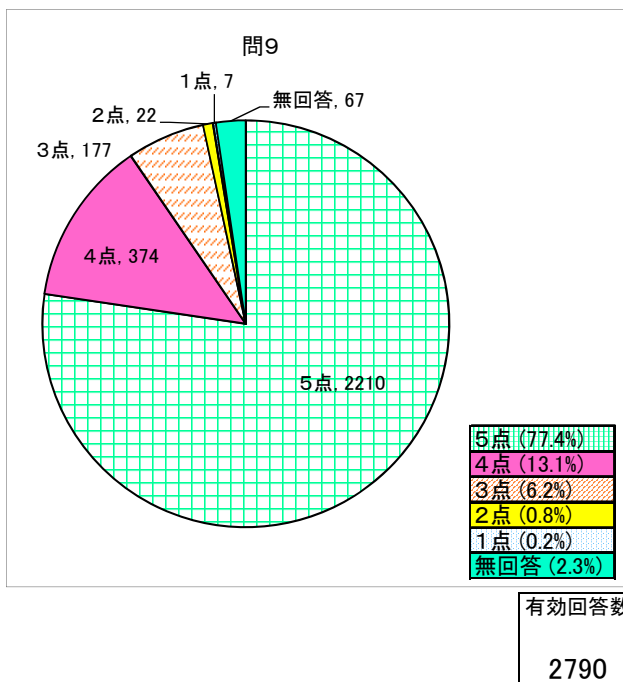


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

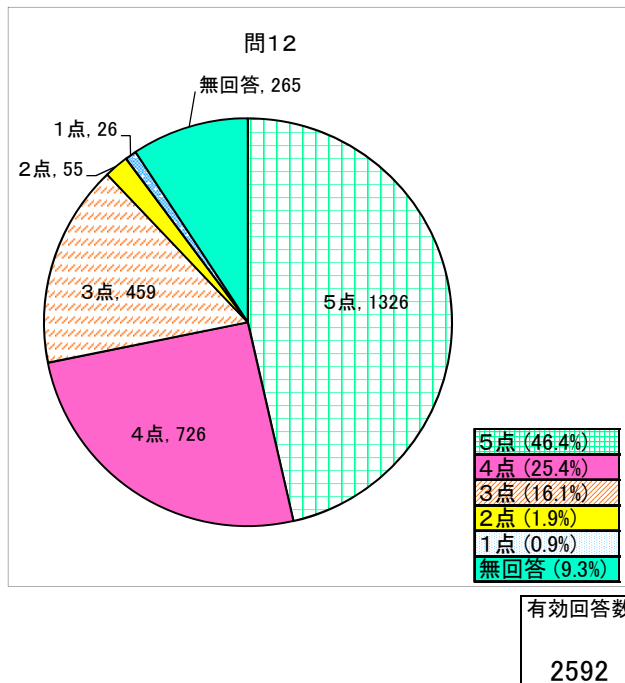
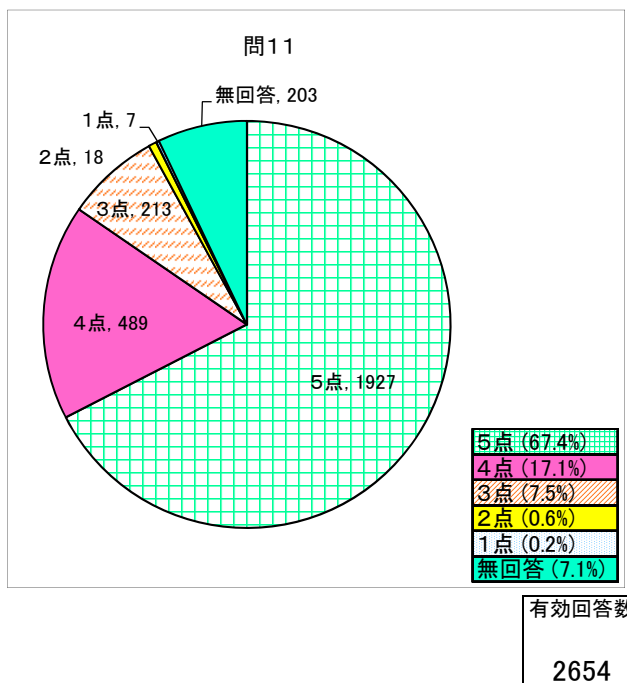
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？ (4.7点)

問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？ (4.6点)



問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.6点)

問12 ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか？ (4.3点)

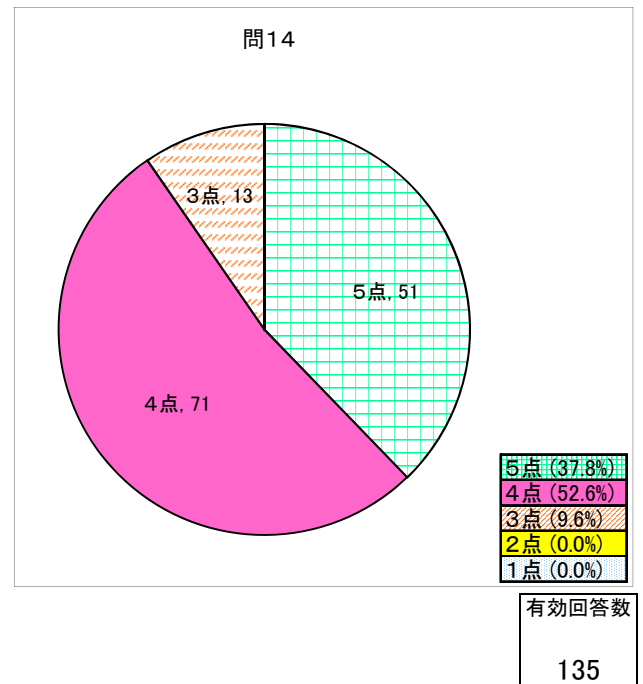
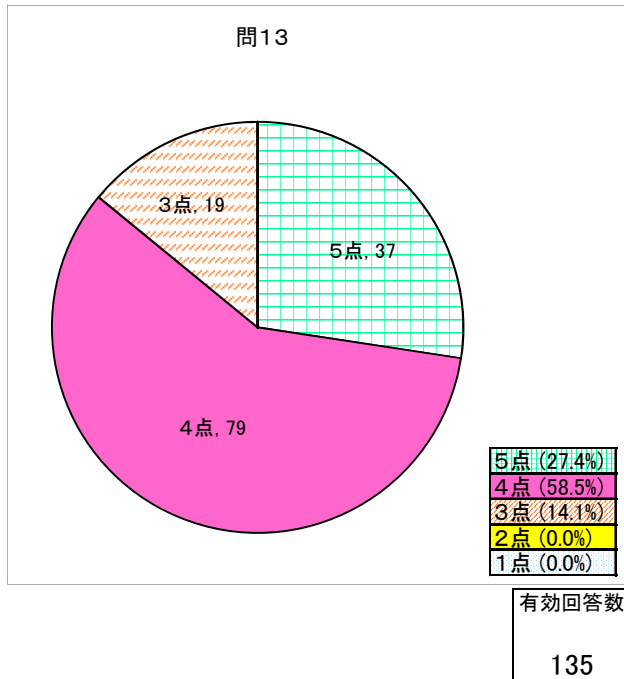


<訪問介護>

[事業者自己評価]

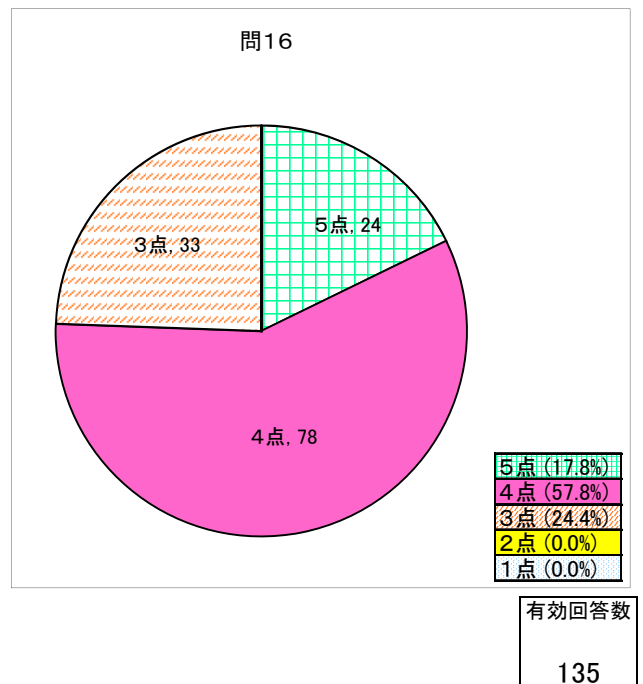
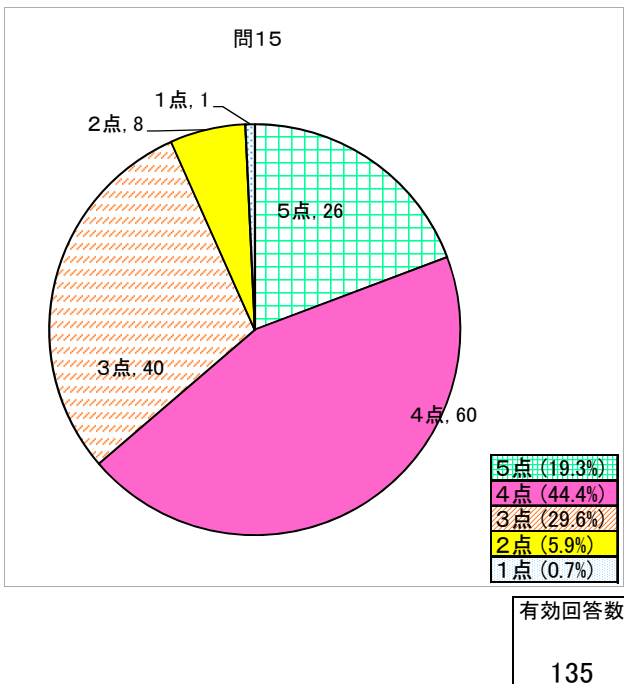
問13 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ (4.1点)

問14 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ (4.3点)



問15 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事ができていますか？ (3.8点)

問16 サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ (3.9点)

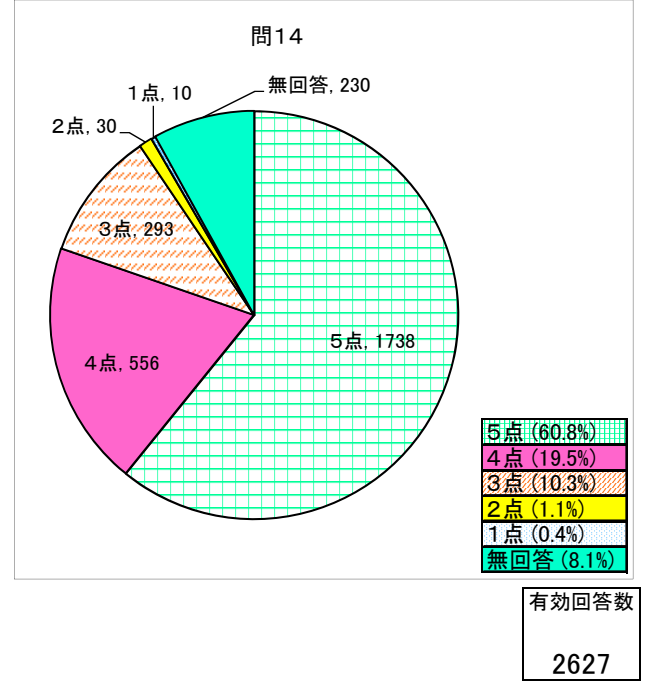
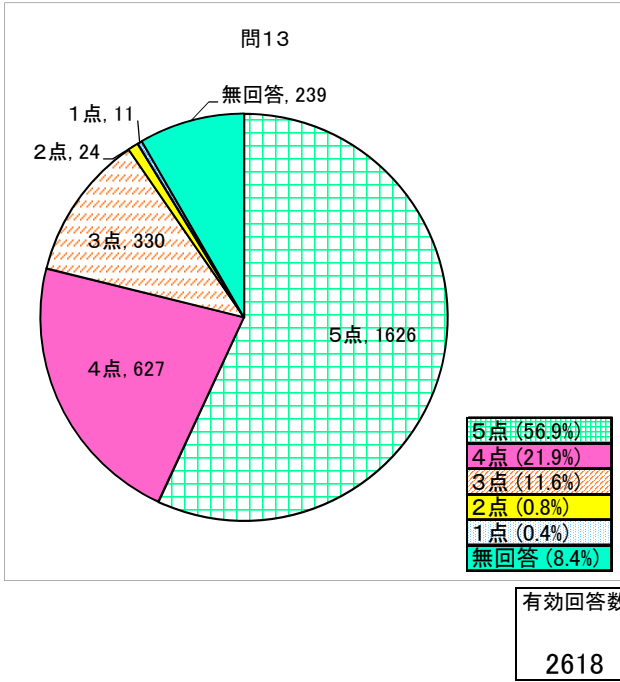


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

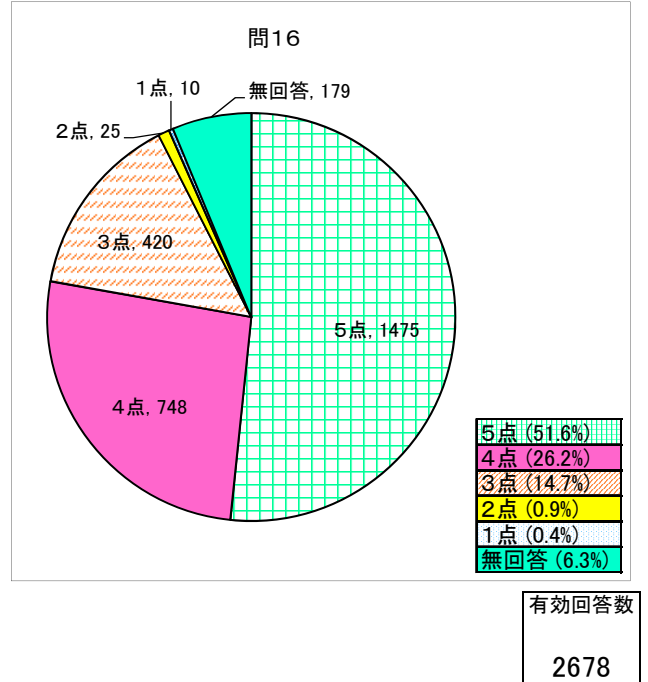
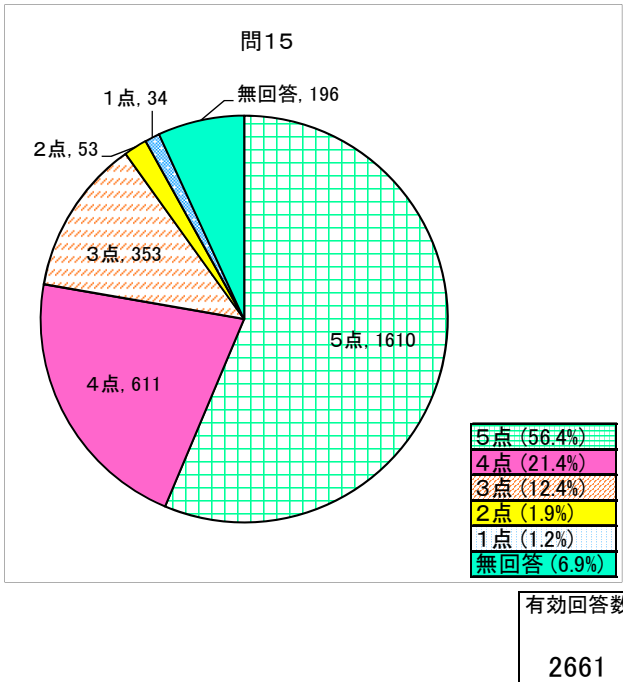
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？ (4.5点)

問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？ (4.5点)



問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？ (4.4点)

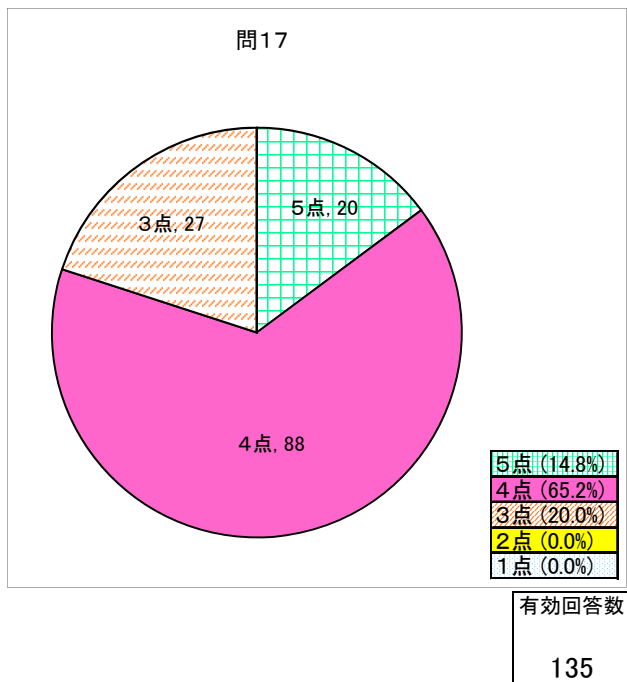
問16 当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？ (4.4点)



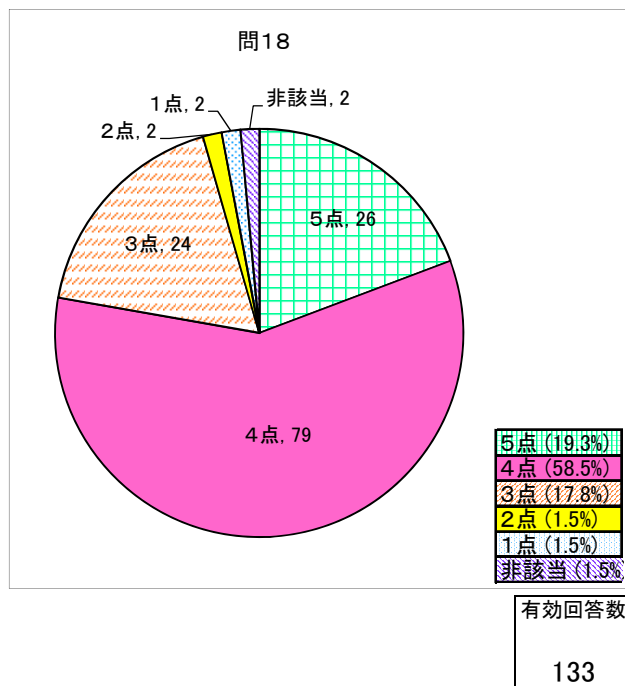
<訪問介護>

[事業者自己評価]

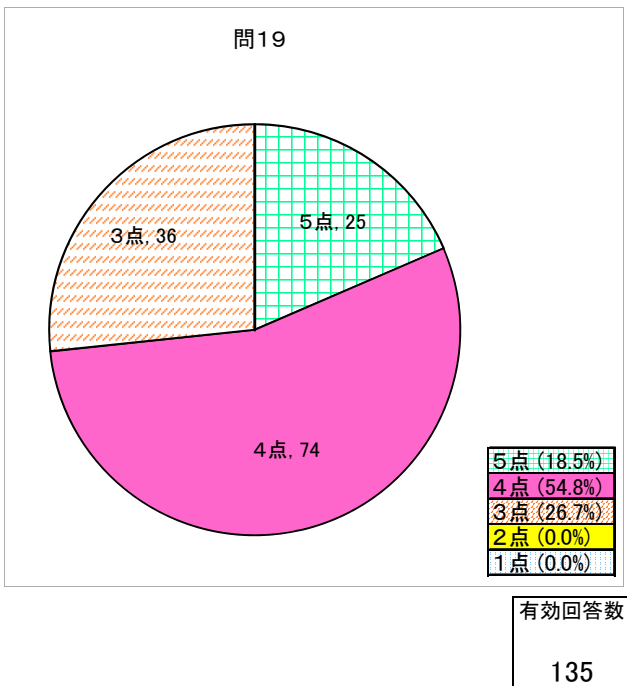
問17 複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか？ (3.9点)



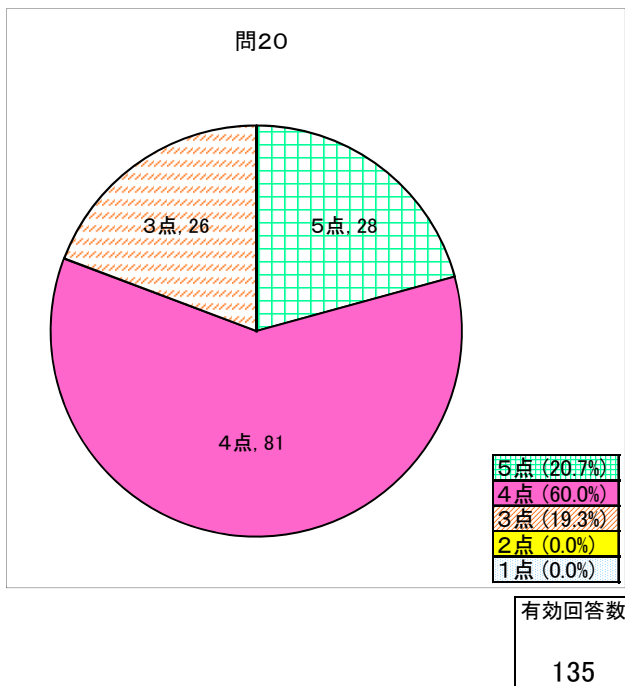
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？ (3.9点)



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？ (3.9点)



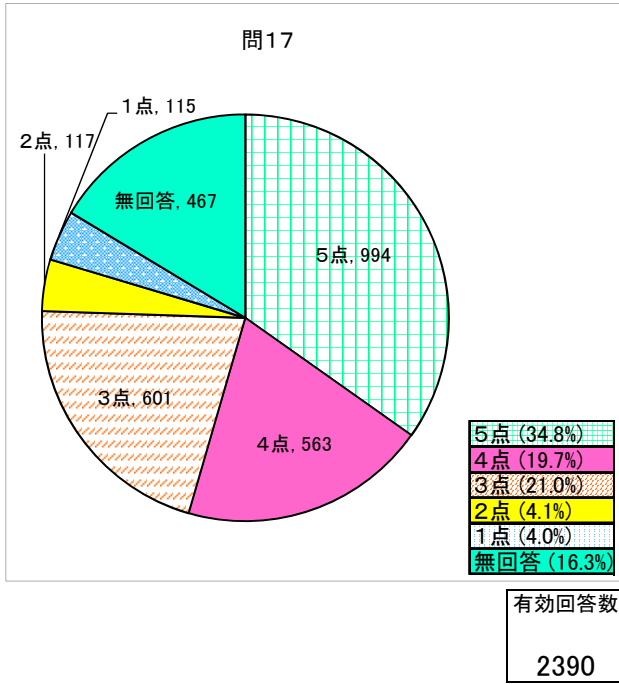
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.0点)



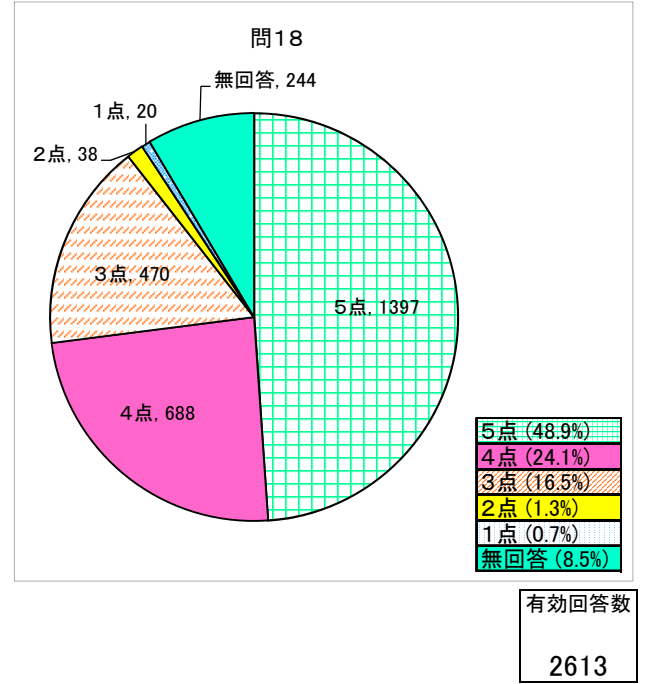
<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

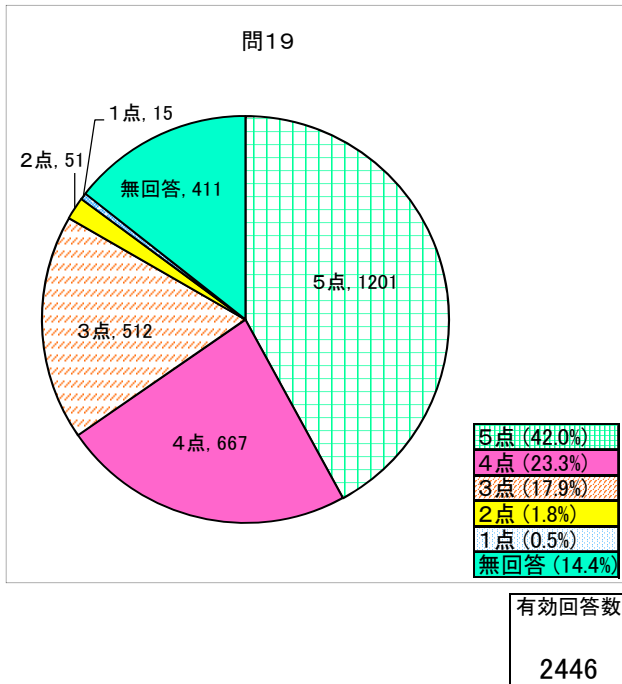
問17 複数のヘルパーが訪問する事をどの様に感じますか？ (3.9点)



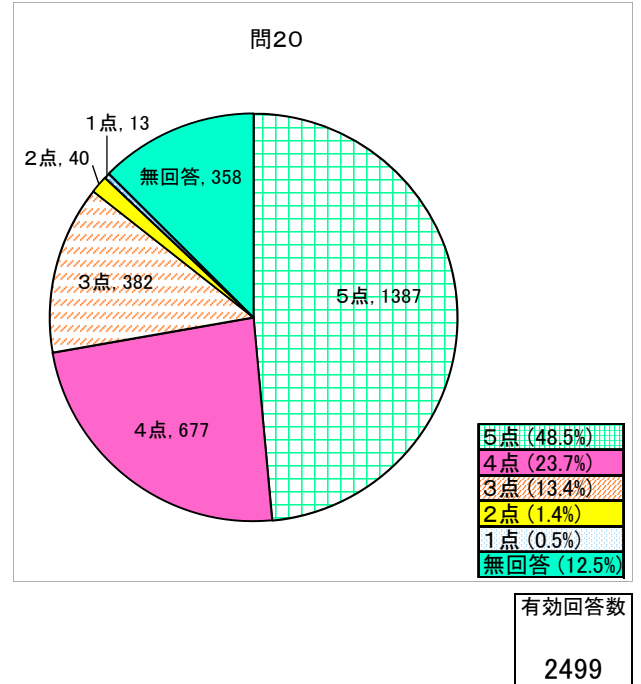
問18 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.3点)



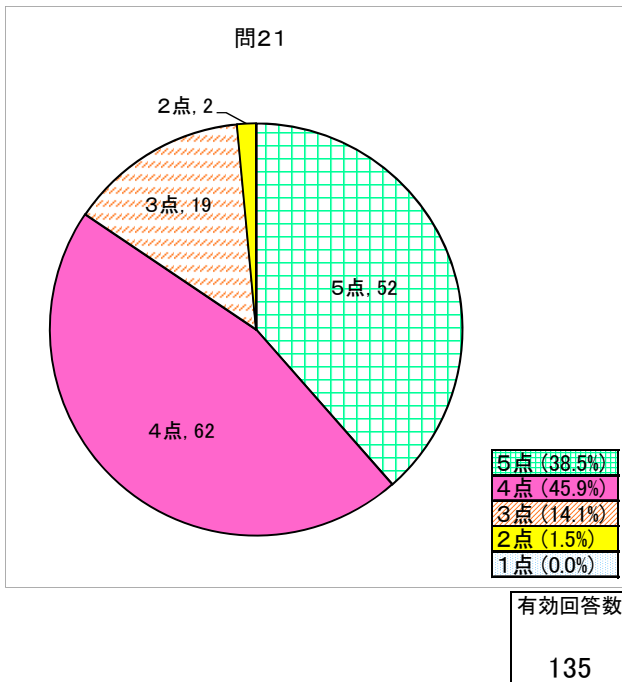
問19 事業者から自立支援(※)を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか？ (4.2点)



問20 事業者からのサービス全般について満足していますか？ (4.4点)



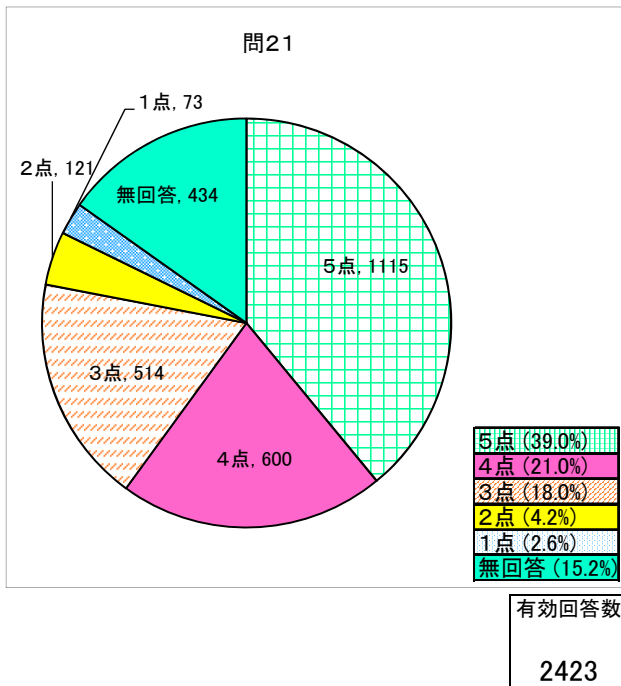
問21 4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更に
ついて十分な説明ができていますか？ (4.2点)



<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

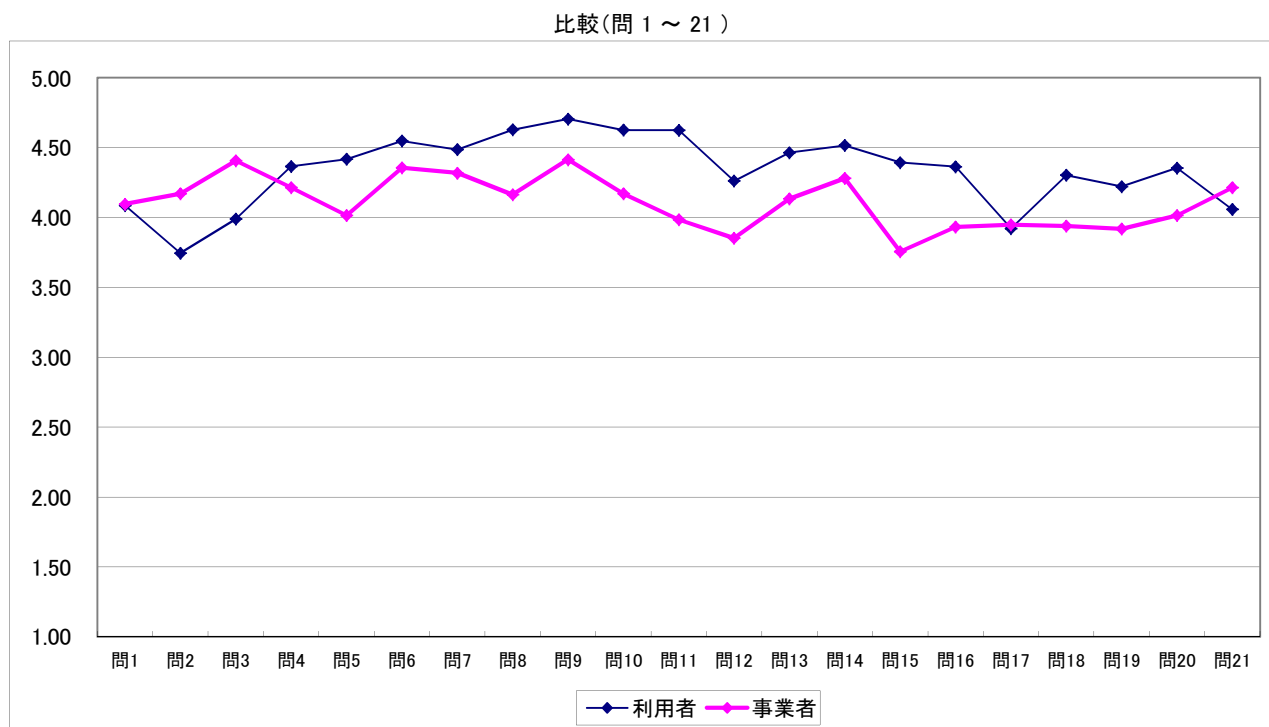
問21 4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更に
ついてわかりやすく説明がありましたか？
(4.1点)



<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]



※ 参加事業者全体平均合計点数:86.3点 (1設問あたり平均点数:4.1点)
(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

【問 9】ヘルパーは、約束の時間（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）を守る事ができていますか？（4.4点）

【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点）

【問 6】サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？（4.4点）

●点数が低い項目

【問 15】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事ができていますか？（3.8点）

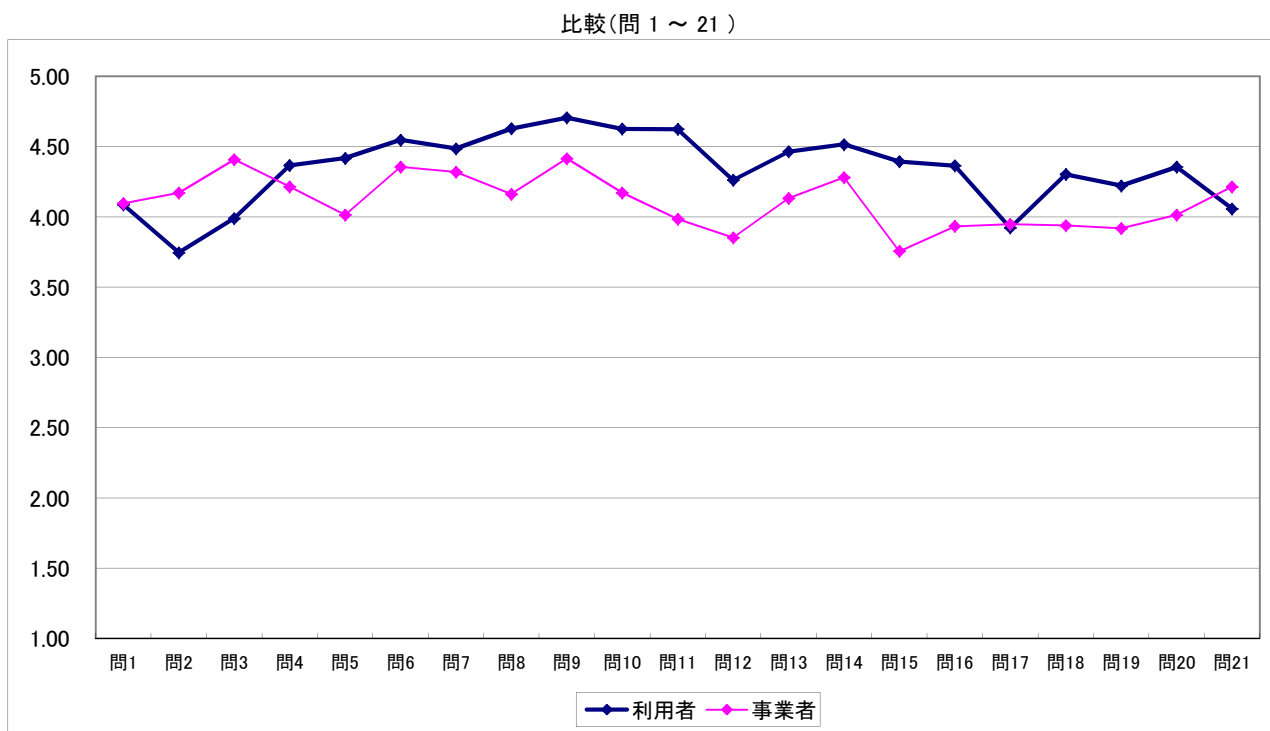
【問 12】ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか？（3.9点）

【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？（3.9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]



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:91.1点 (1設問あたり平均点数:4.3点)
(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

【問 9】ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？ (4.7点)

【問 8】ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか？ (4.6点)

【問10】ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？ (4.6点)

●点数が低い項目

【問 2】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？ (3.7点)

【問17】複数のヘルパーが訪問する事をどの様に感じますか？ (3.9点)

【問 3】あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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？ (4.0点)