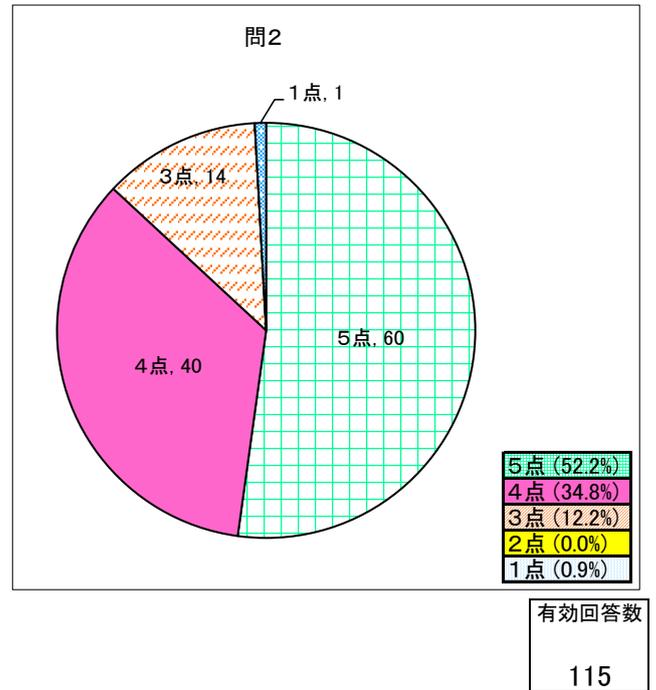
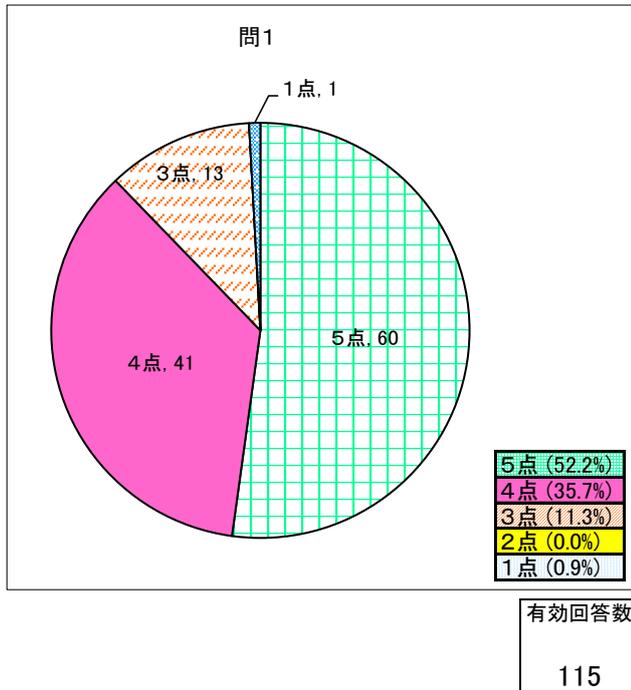


<訪問介護>

[事業者自己評価]

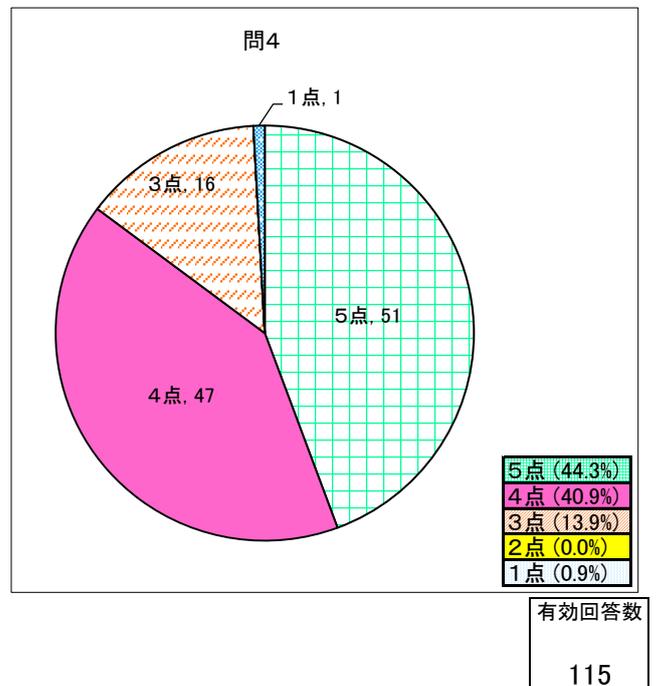
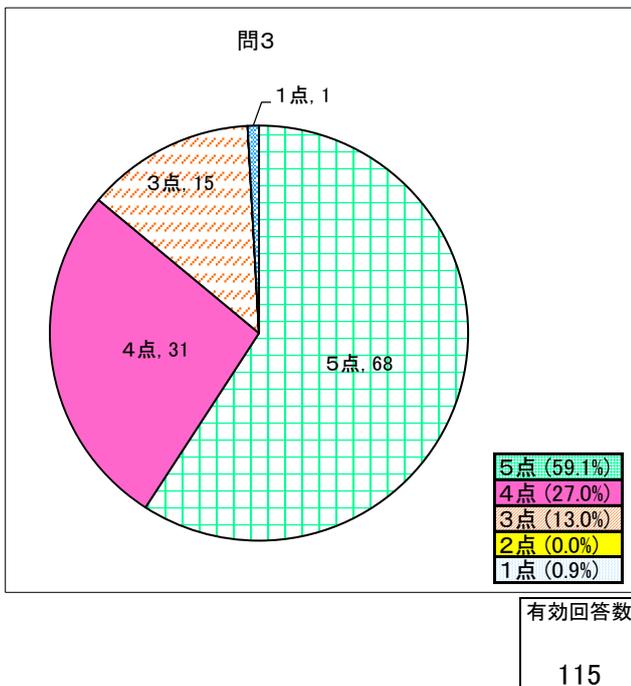
問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ (4.4点)

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、説明ができていますか？ (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？ (4.3点)

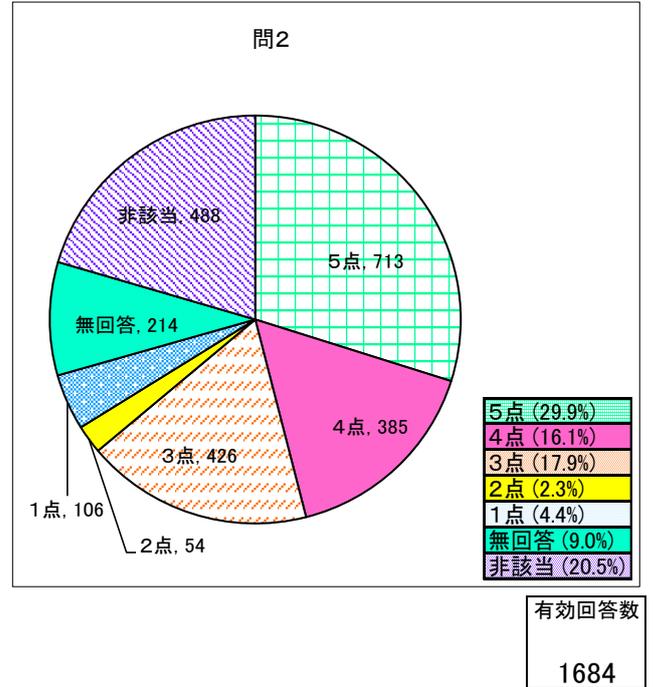
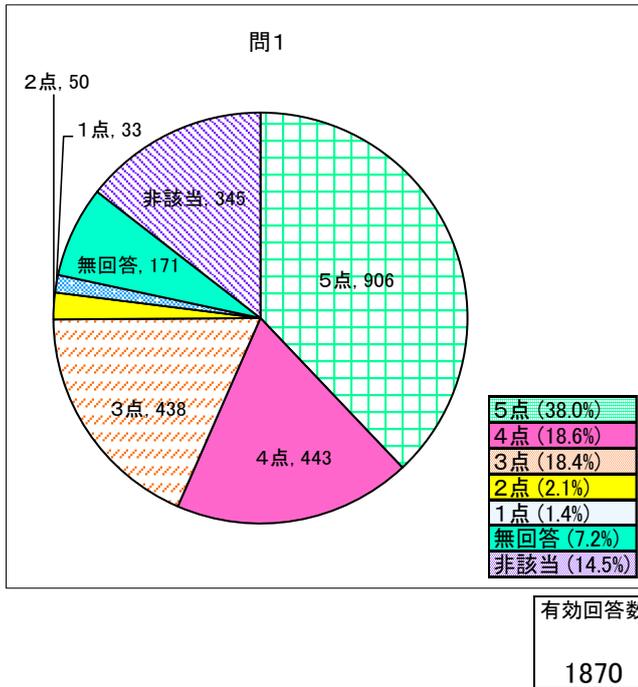


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

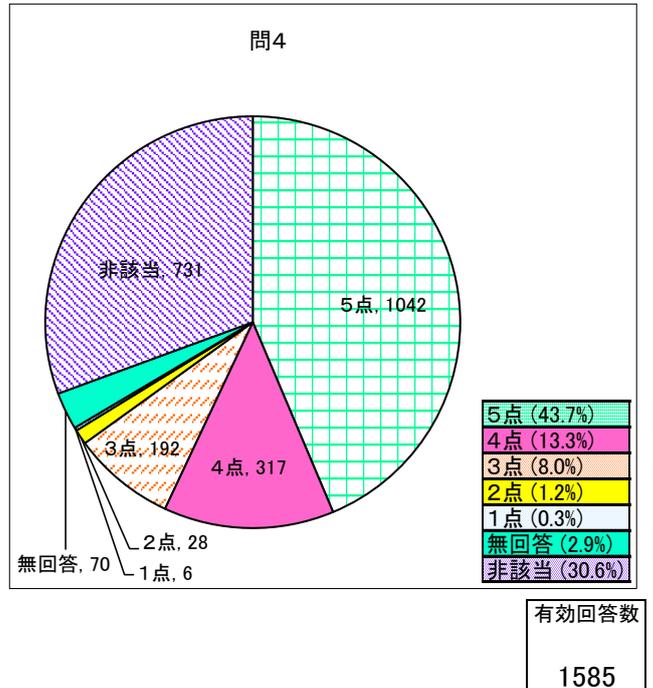
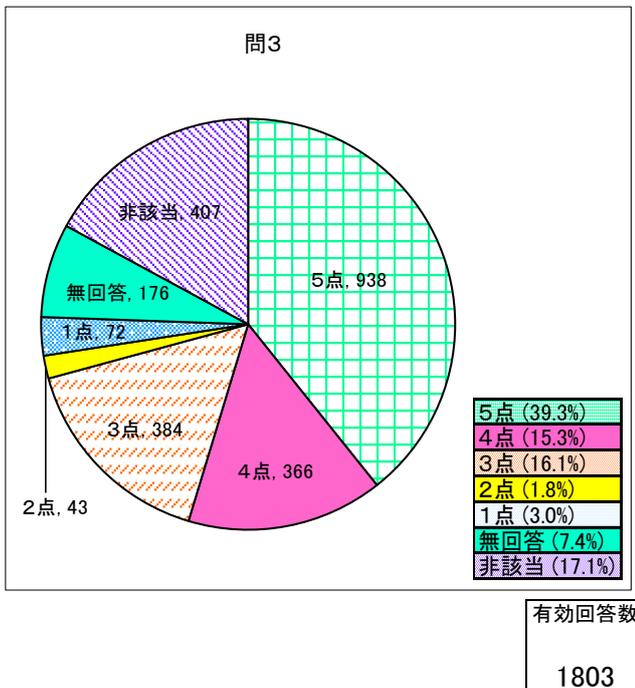
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)

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？ (3.9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？ (4.1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？ (4.5点)

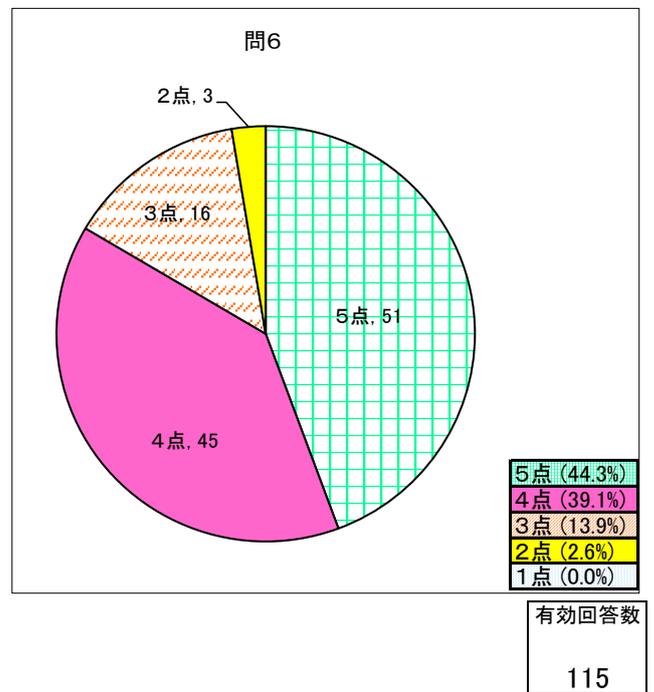
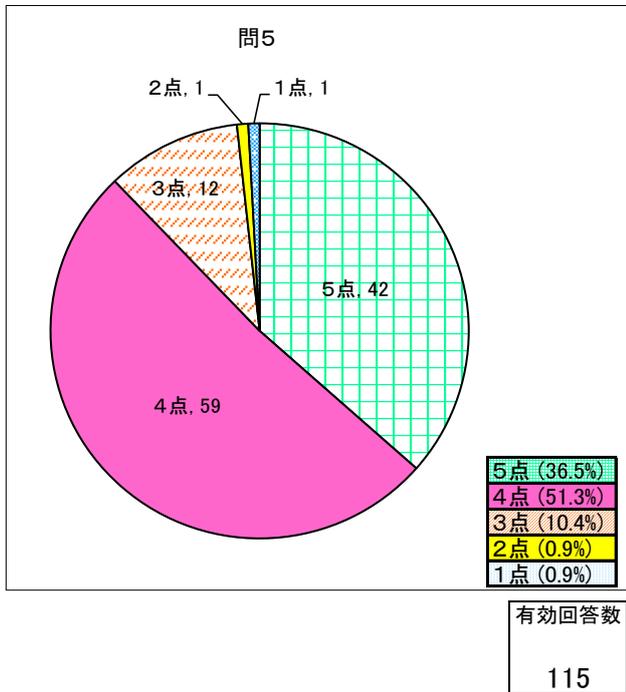


<訪問介護>

[事業者自己評価]

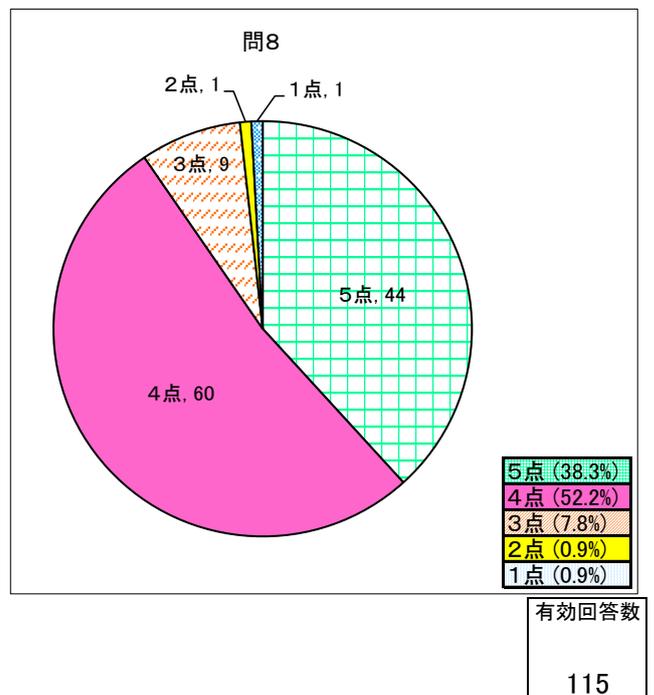
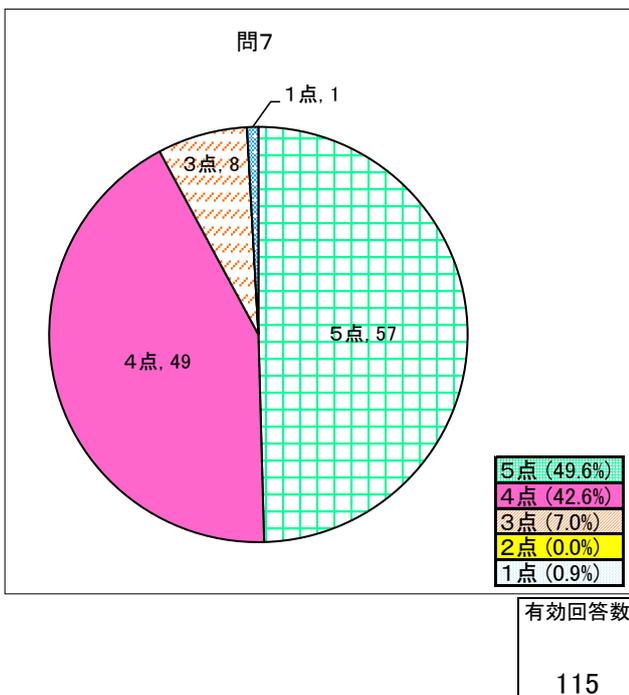
問5 訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ (4. 2点)

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. 3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. 4点)

問8 訪問介護計画で決められたサービス内容を、時間内で提供できていますか？ (4. 3点)

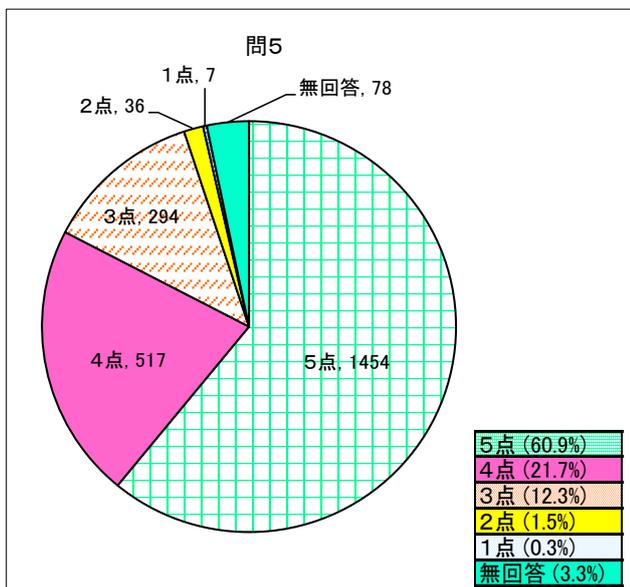


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

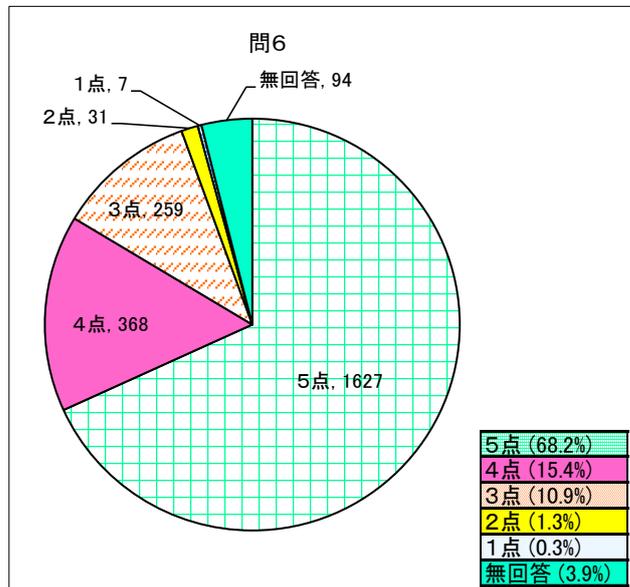
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？(4.5点)

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？(4.6点)



有効回答数

2308

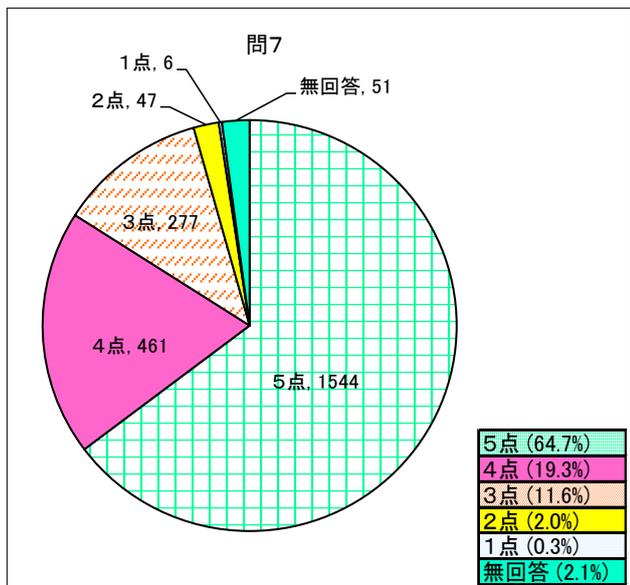


有効回答数

2292

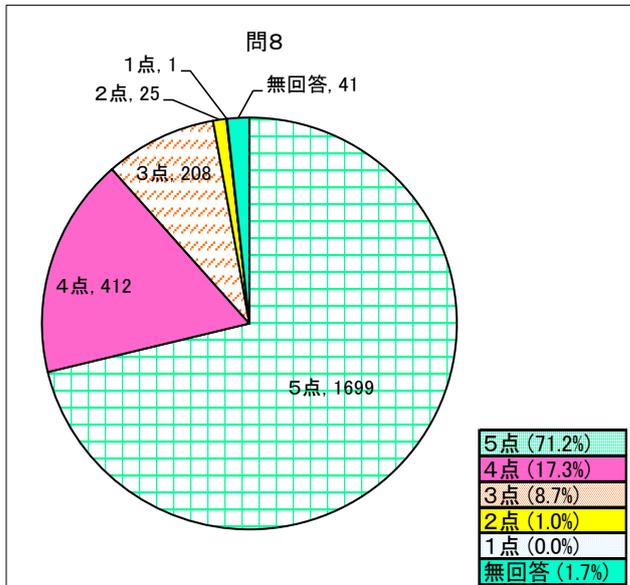
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？(4.5点)

問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？(4.6点)



有効回答数

2335



有効回答数

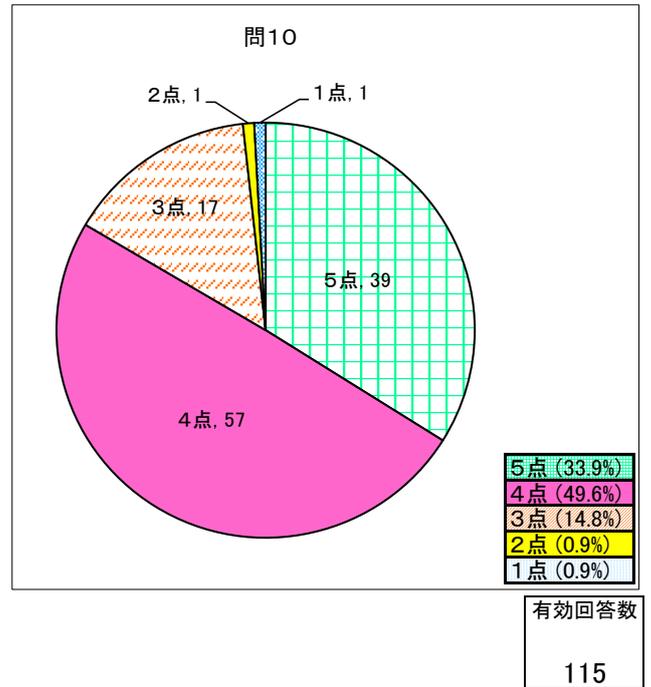
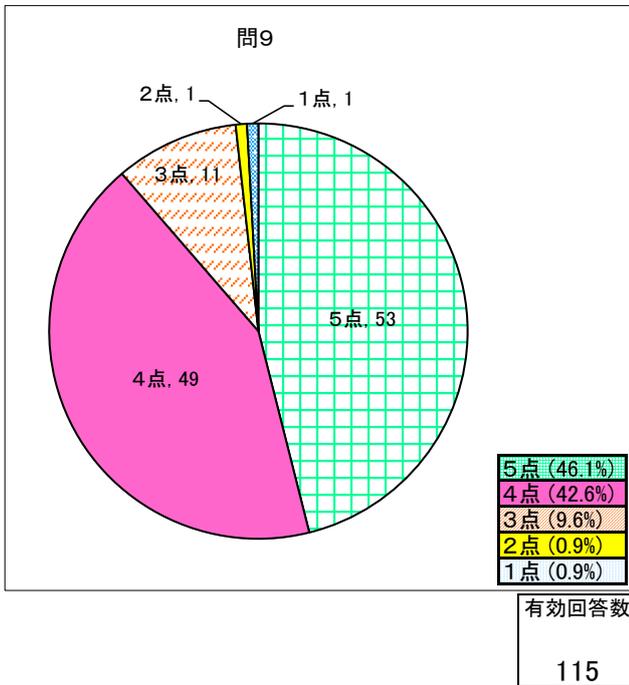
2345

<訪問介護>

[事業者自己評価]

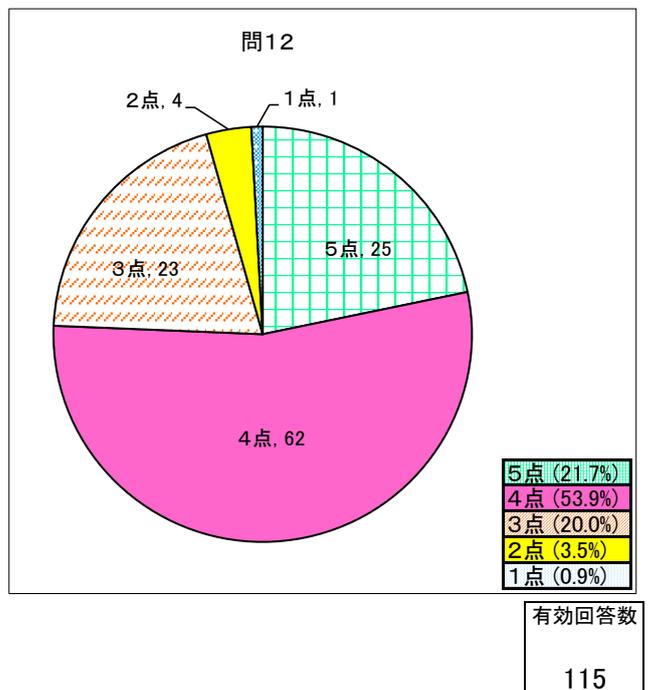
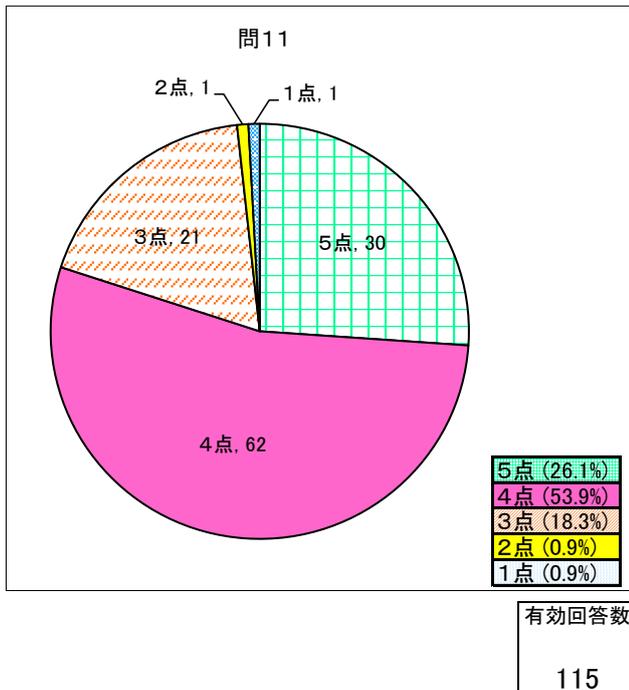
問9 ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？（4.3点）

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？（4.1点）



問11 言葉づかひや態度、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、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていますか？（3.9点）

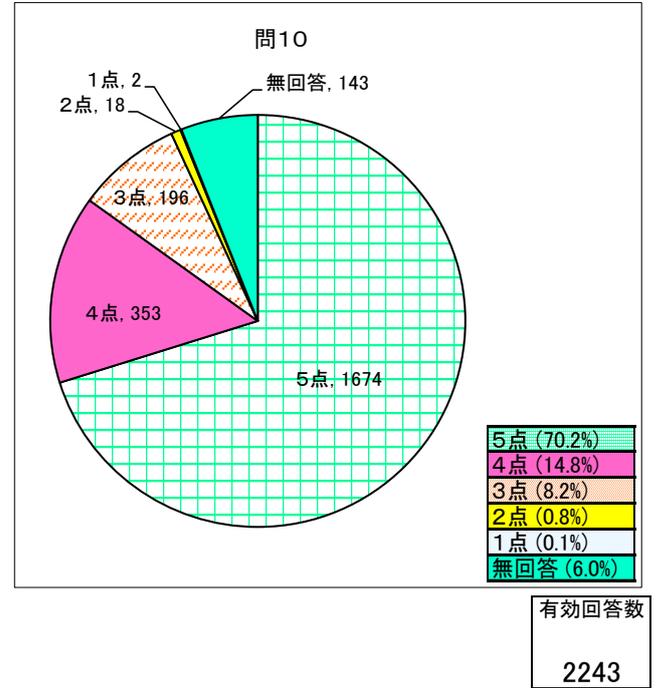
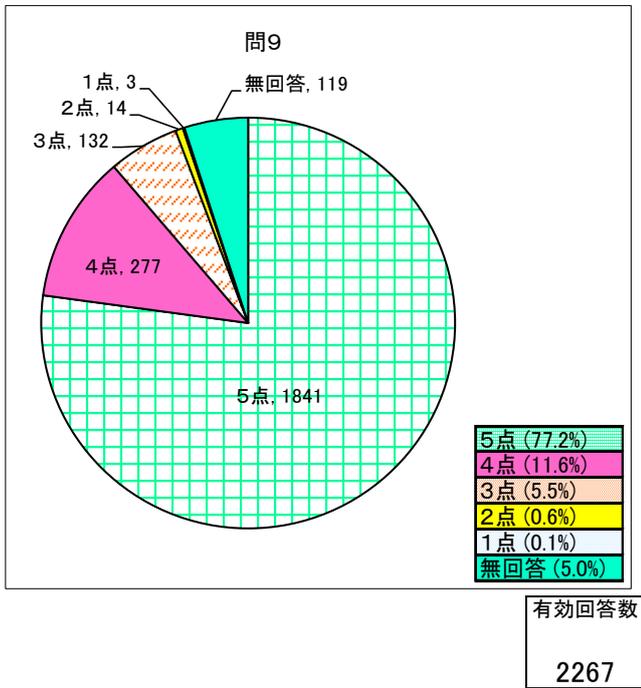


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

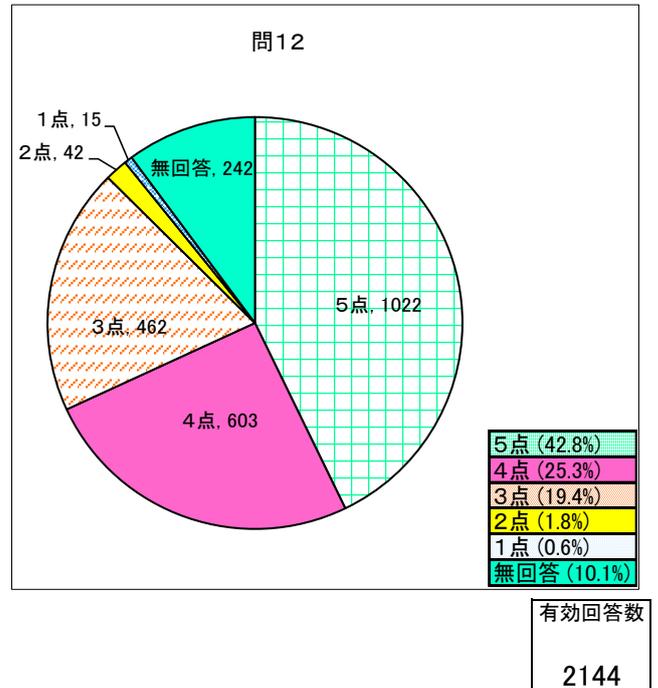
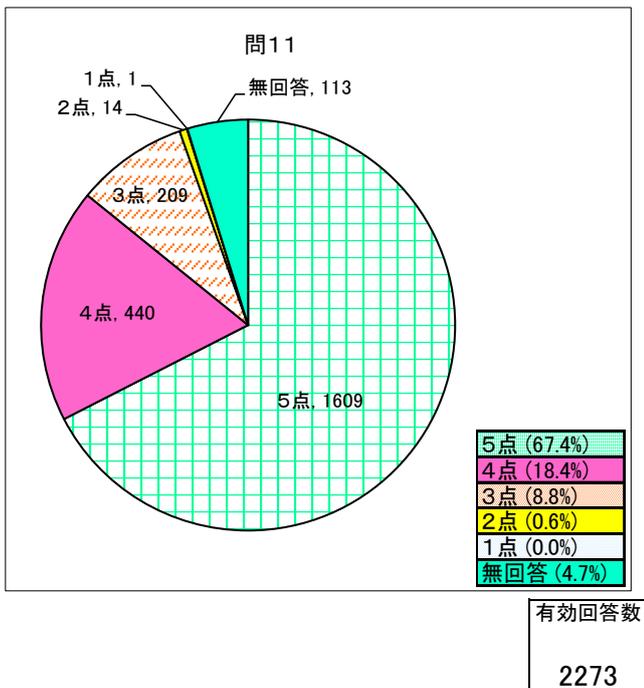
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？ (4.7点)

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かや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.6点)

問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？ (4.2点)

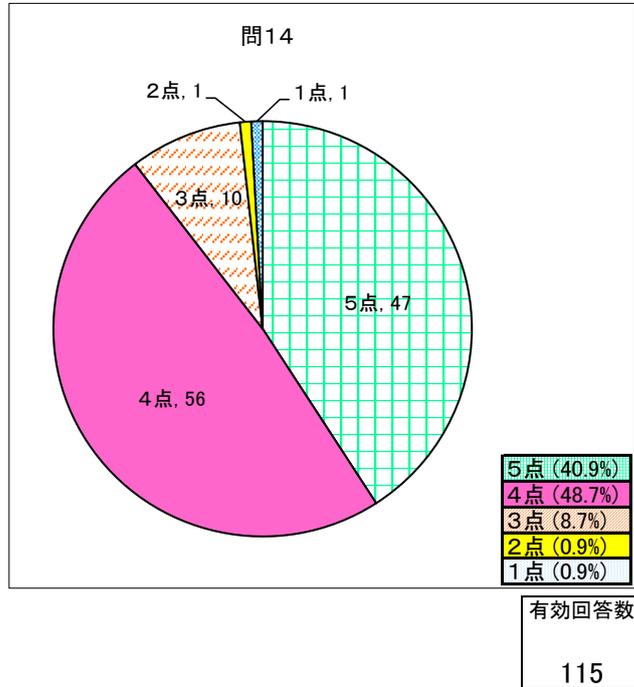
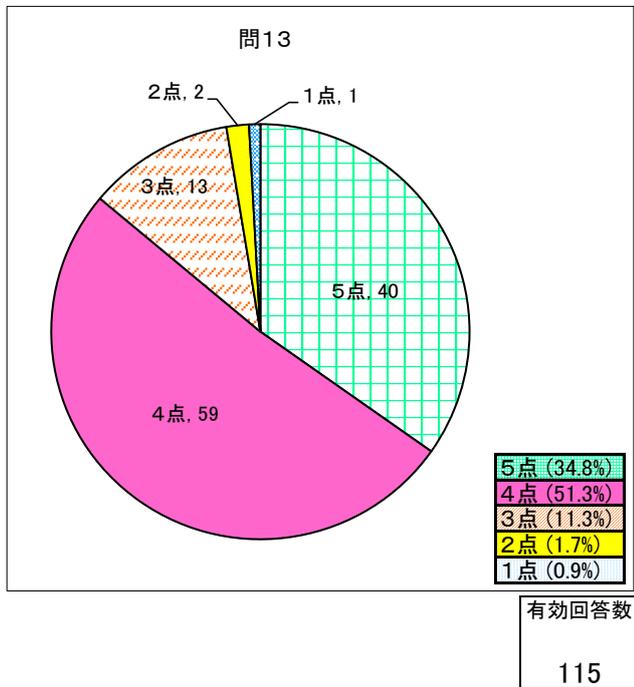


<訪問介護>

[事業者自己評価]

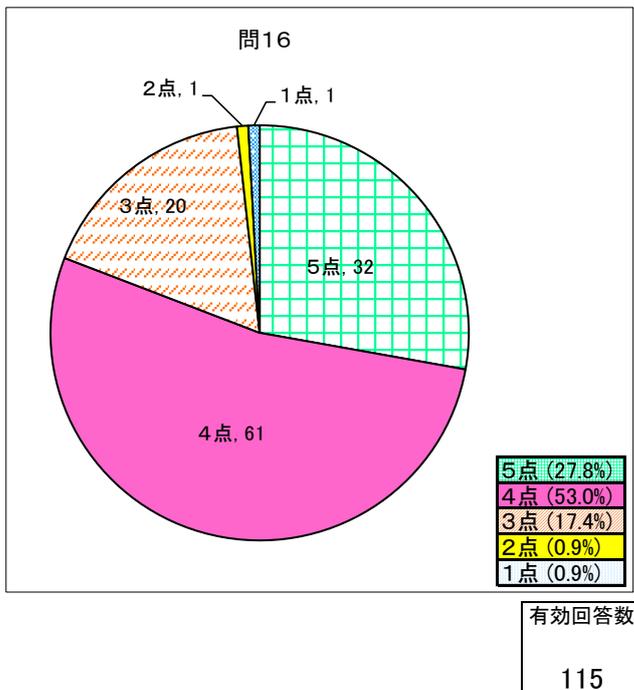
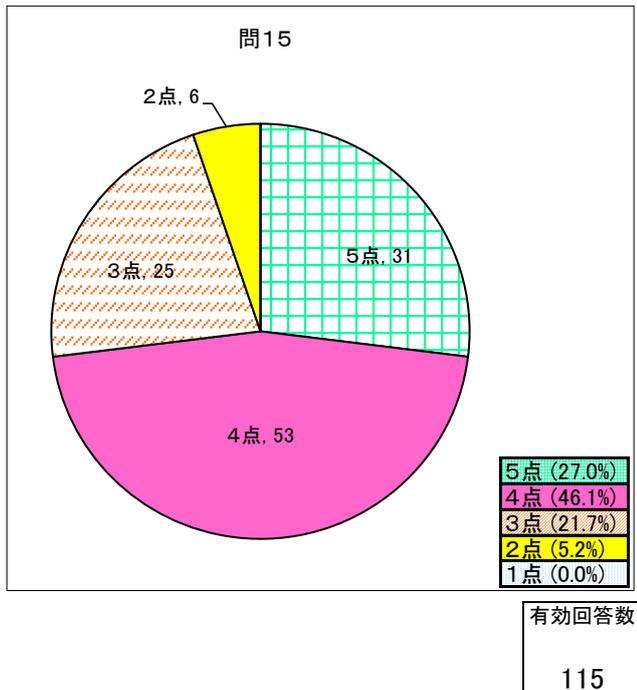
問13 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ (4.2点)

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？ (3.9点)

問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直しがされていますか？ (4.1点)

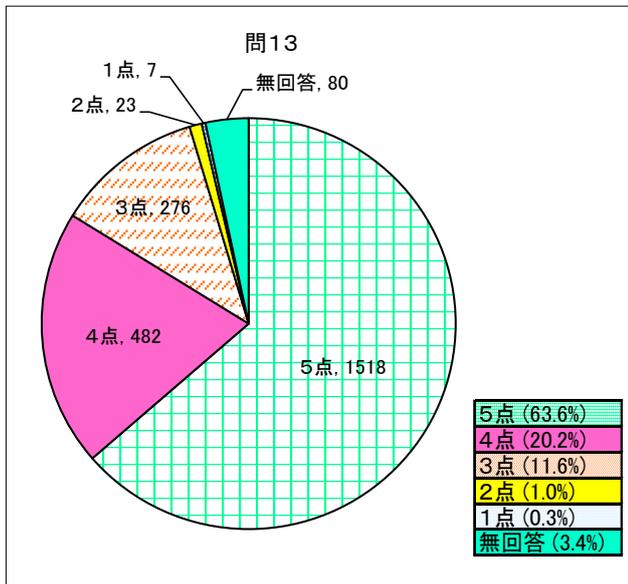


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

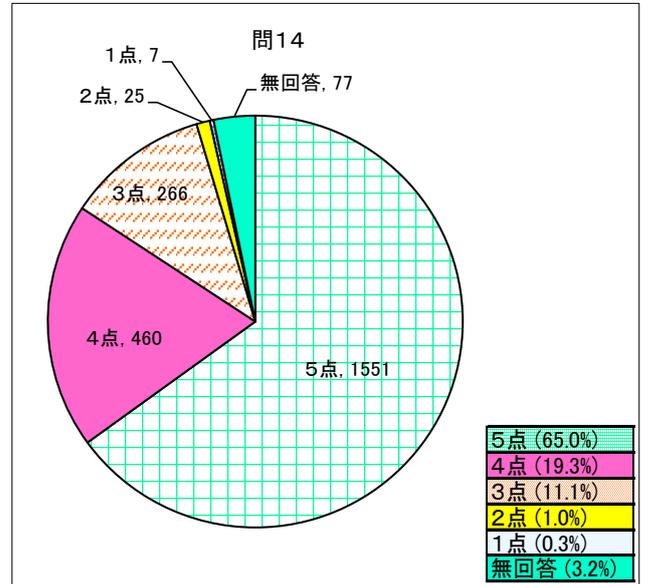
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？ (4.5点)

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)



有効回答数

2306

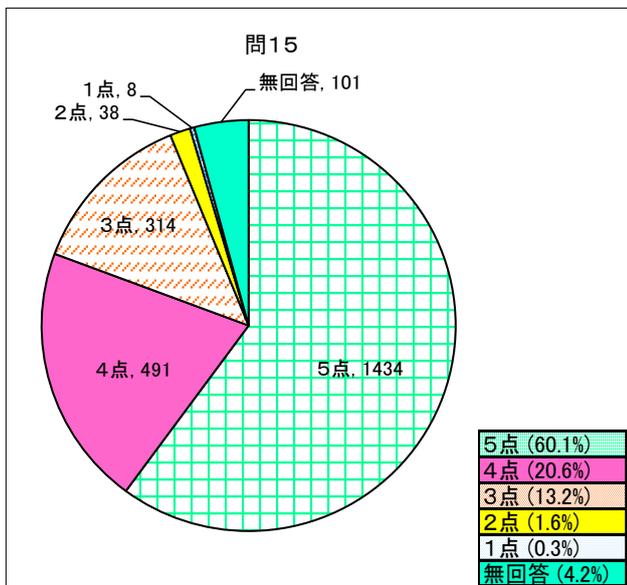


有効回答数

2309

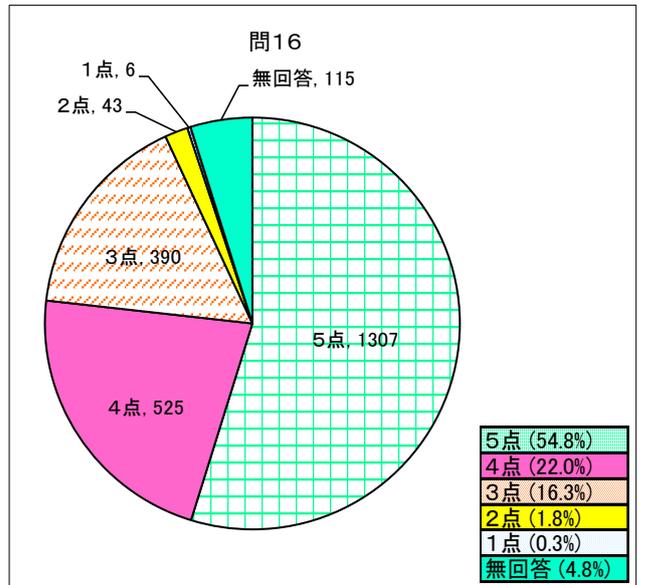
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？ (4.4点)

問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？ (4.4点)



有効回答数

2285



有効回答数

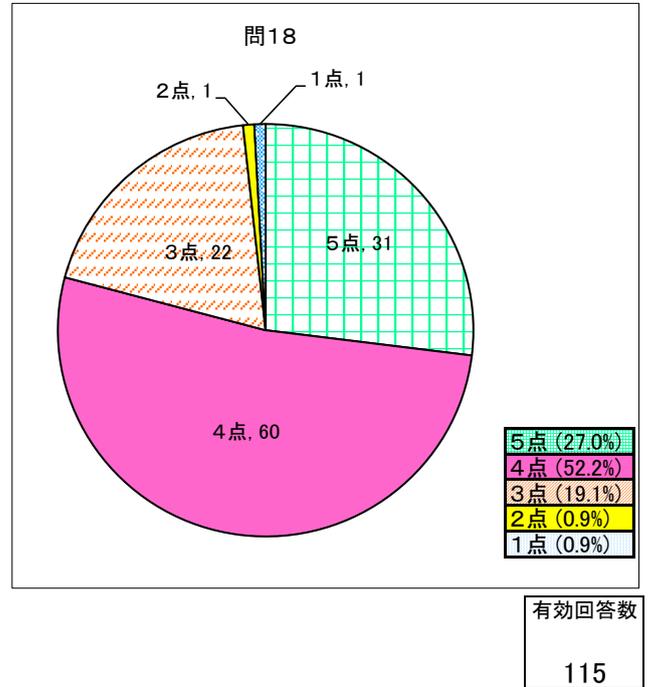
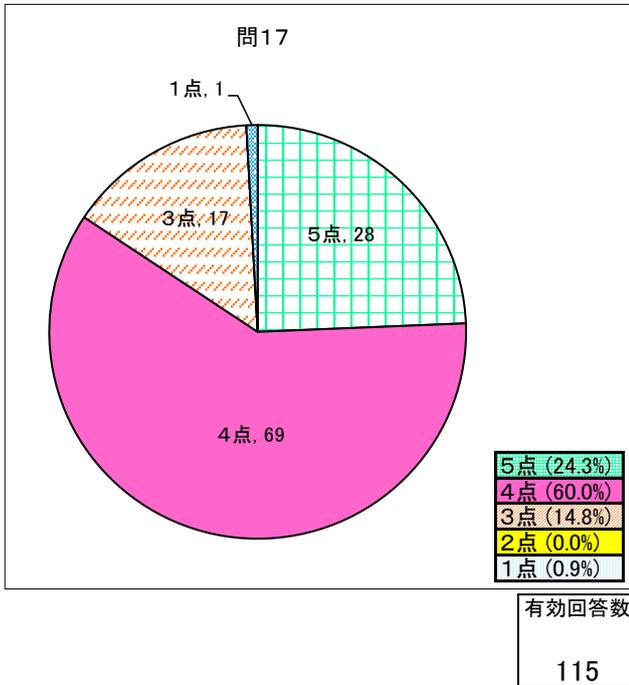
2271

<訪問介護>

[事業者自己評価]

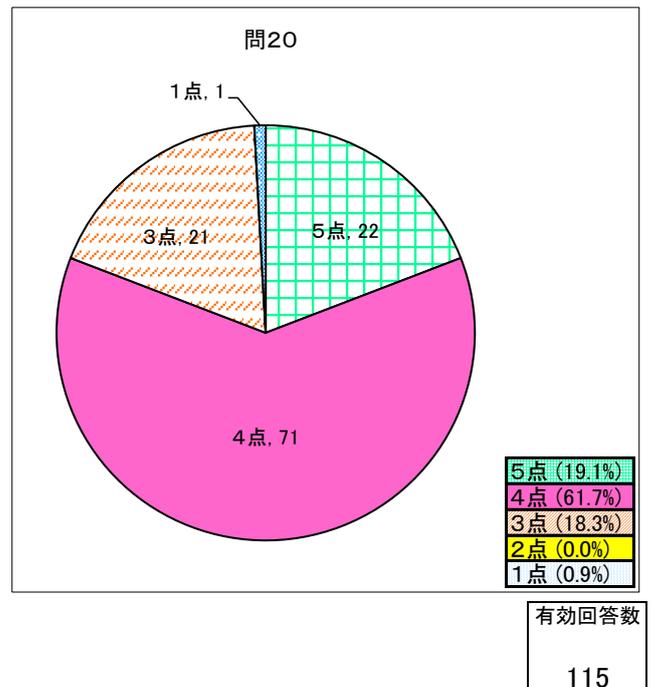
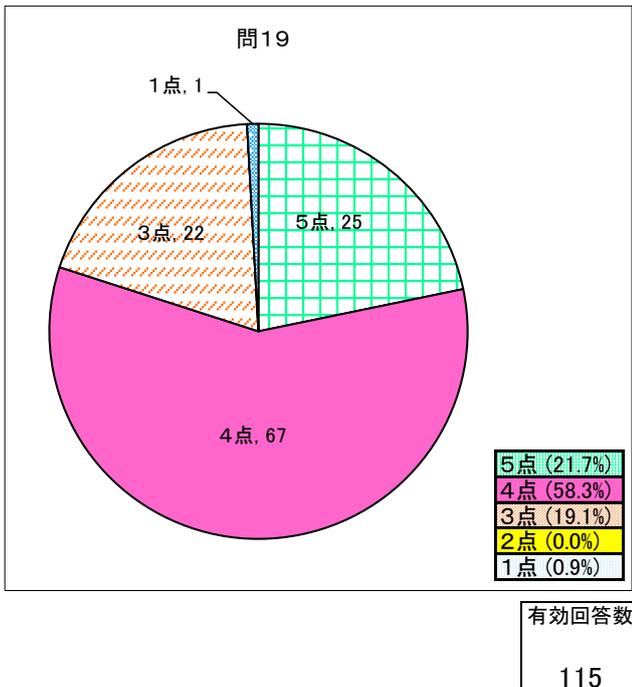
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ (4.1点)

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？または、今後計画をしていますか？ (4.0点)



問19 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ (4.0点)

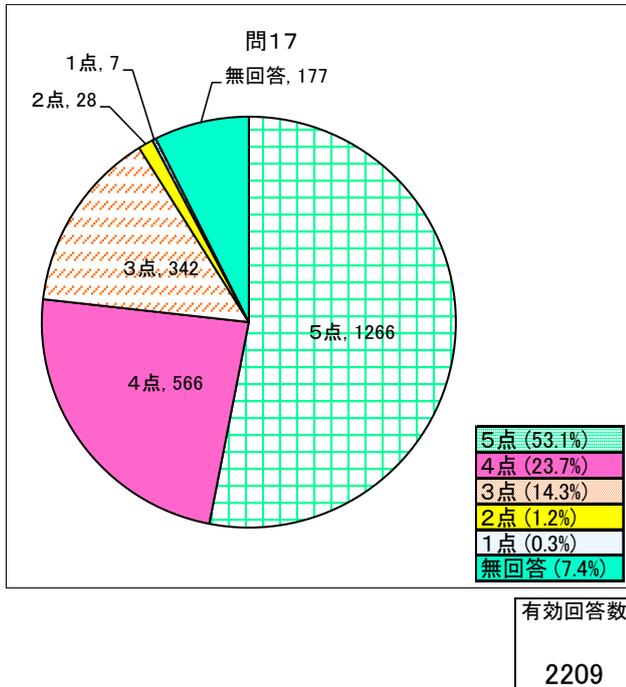
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.0点)



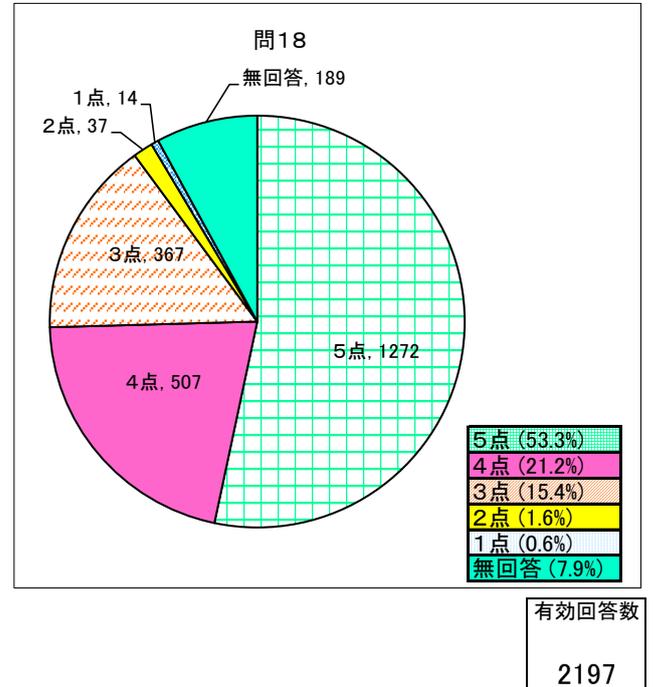
<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

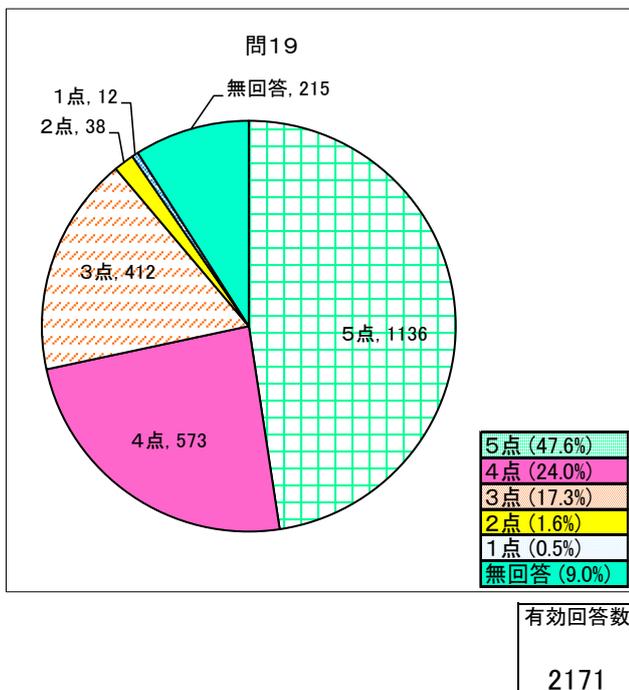
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ (4.4点)



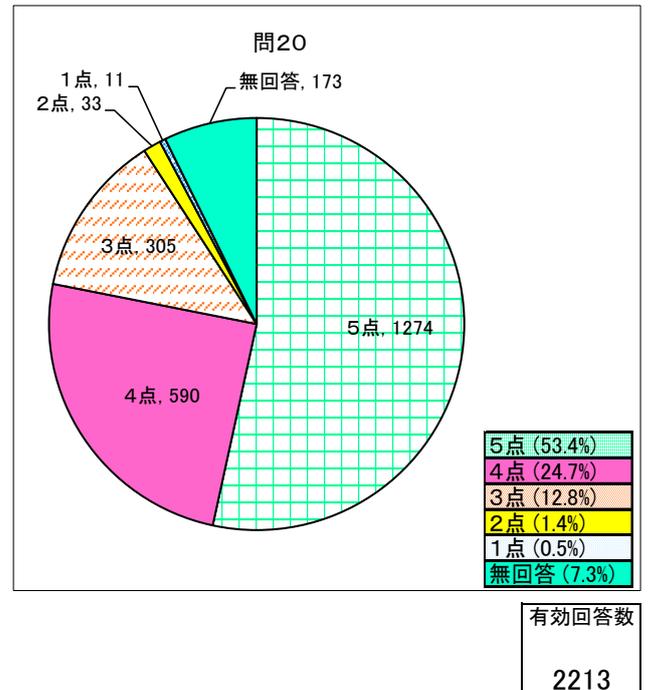
問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.4点)



問19 (名古屋市からの設問) 事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ (4.3点)



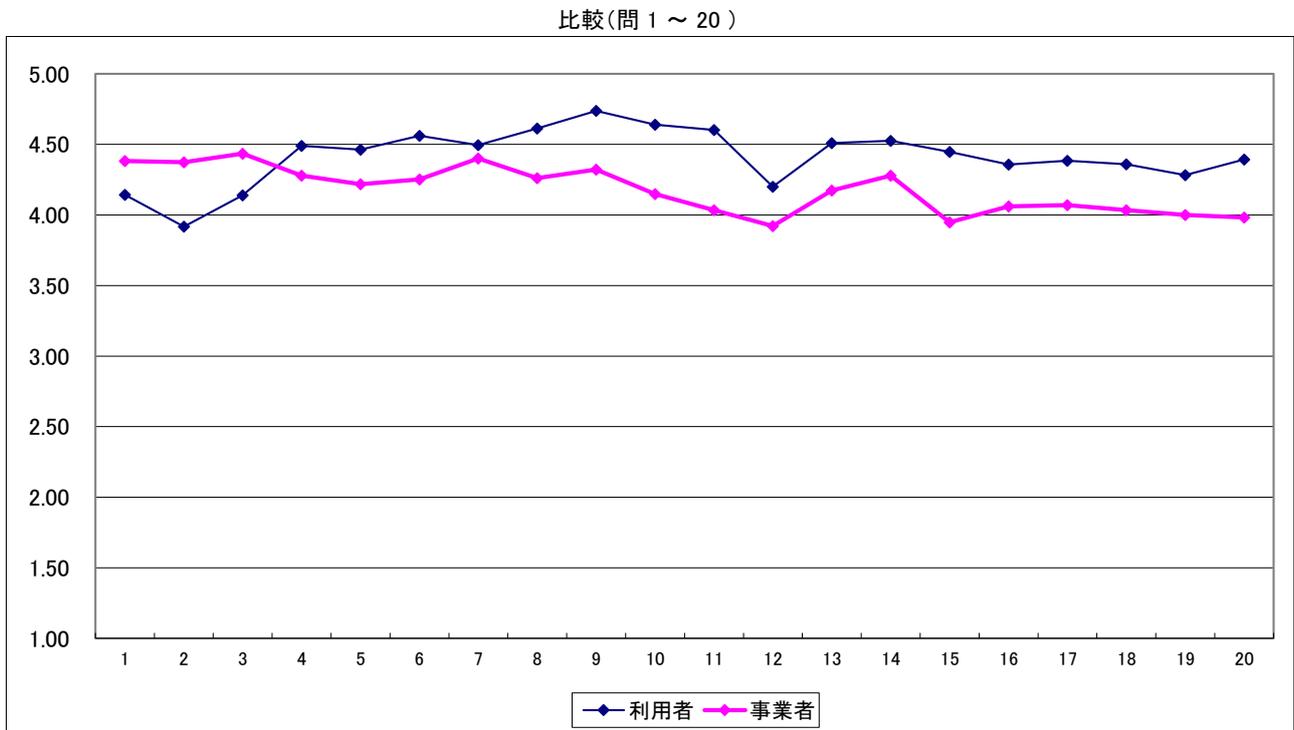
問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ (4.4点)



<訪問介護>

問 1～20 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: 83.6点 (1設問あたり平均点数: 4.2点)  
(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

【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 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？ (4.4点)

【問 1】契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ (4.4点)

●点数が低い項目

【問 12】ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていますか？ (3.9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？ (3.9点)

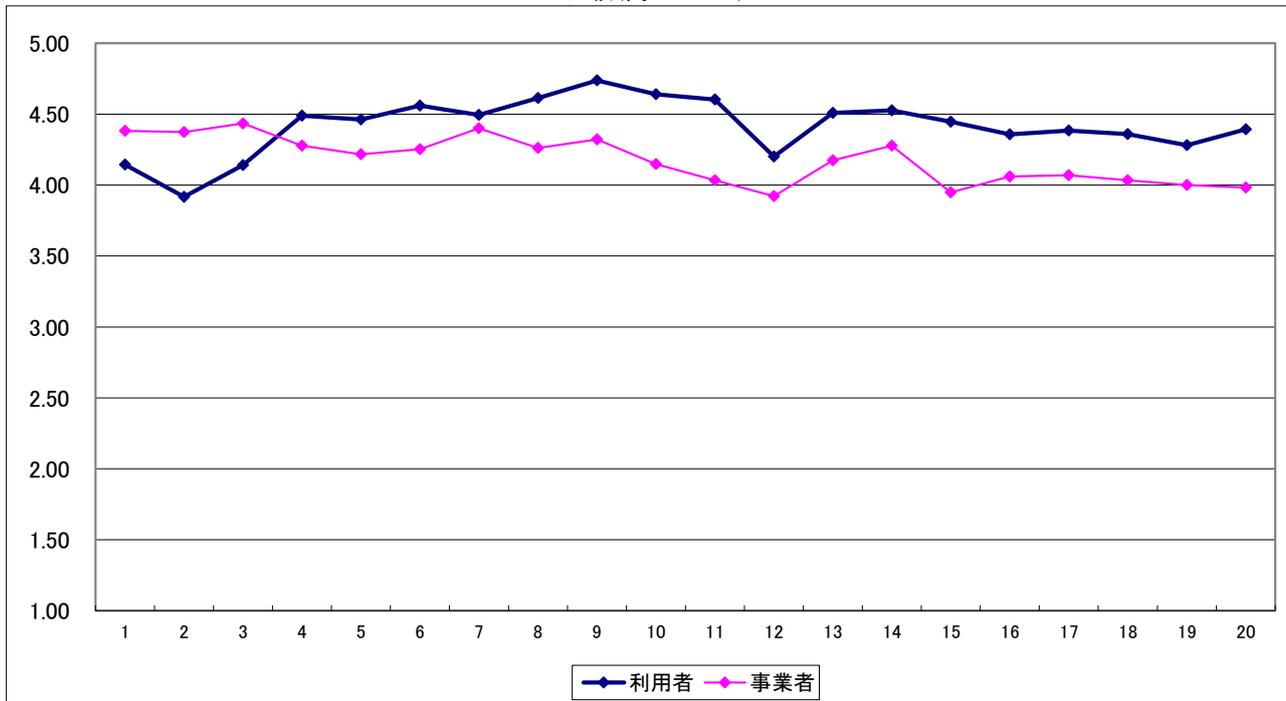
【問 20】サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.0点)

<訪問介護>

問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

比較(問 1～20)



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:88.3点 (1設問あたり平均点数:4.4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 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 8】ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？ (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？ (3.9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？ (4.1点)

【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)