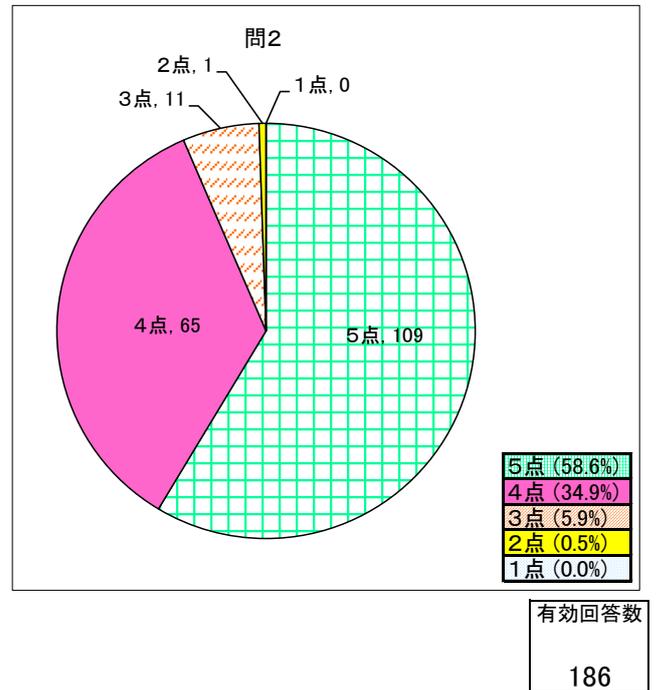
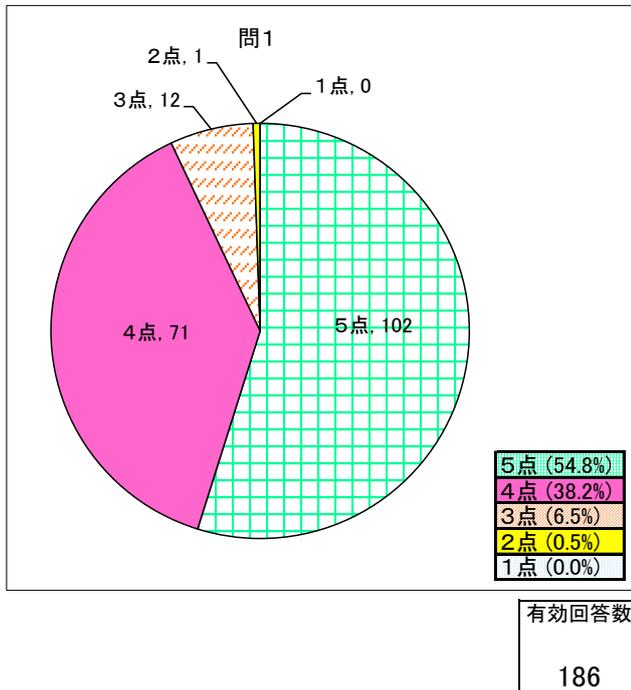


<居宅介護支援>

[事業者自己評価]

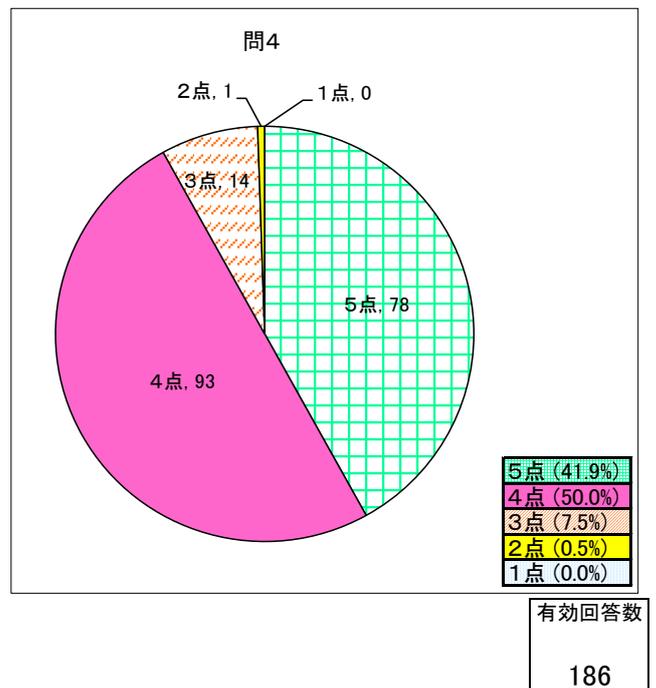
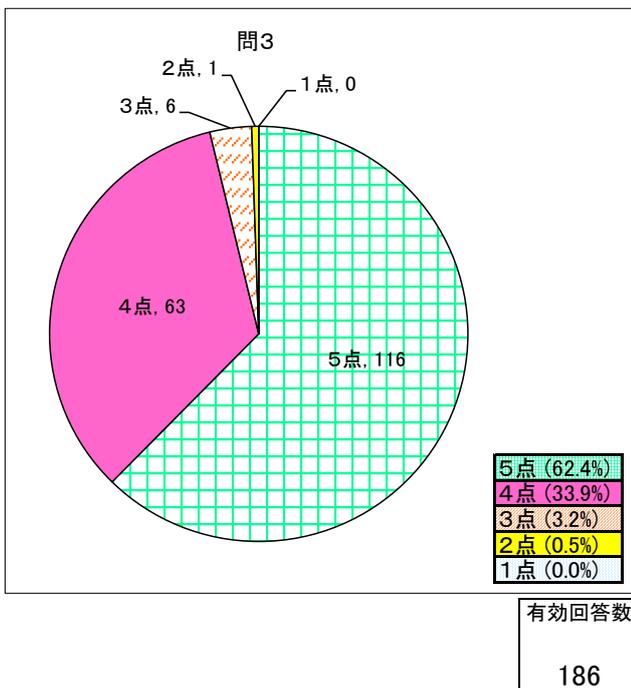
問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？（4.5点）

問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、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？（4.5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？（4.6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）

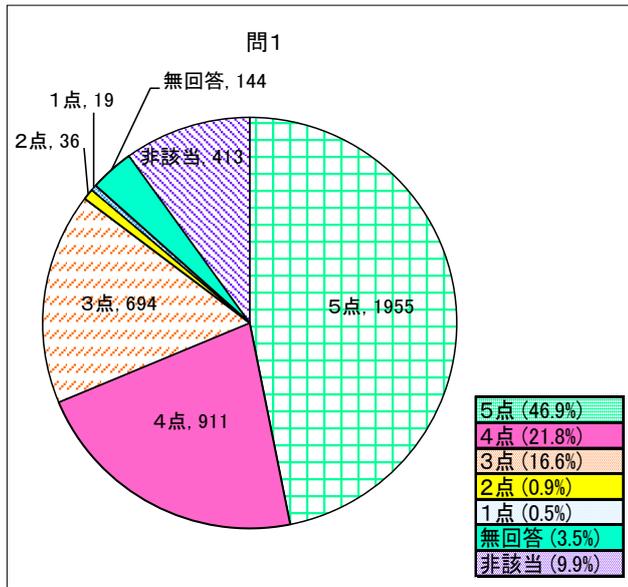


< 居宅介護支援 >

[ユーザー(利用者)評価]

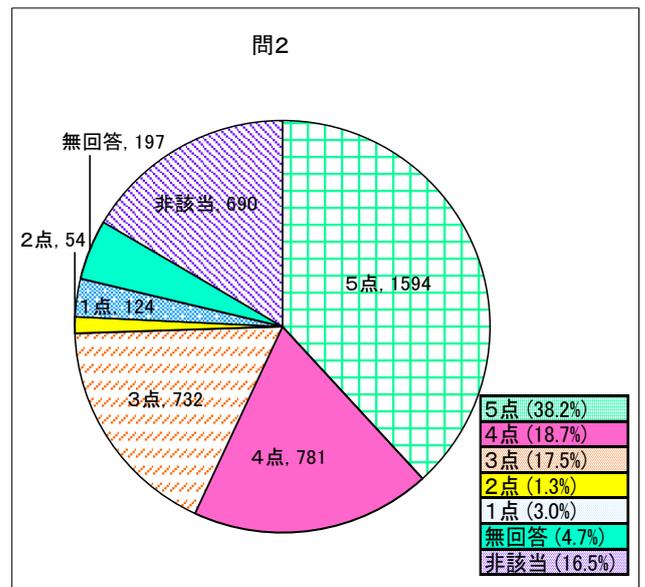
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.3点)

問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、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？ (4.1点)



有効回答数

3615

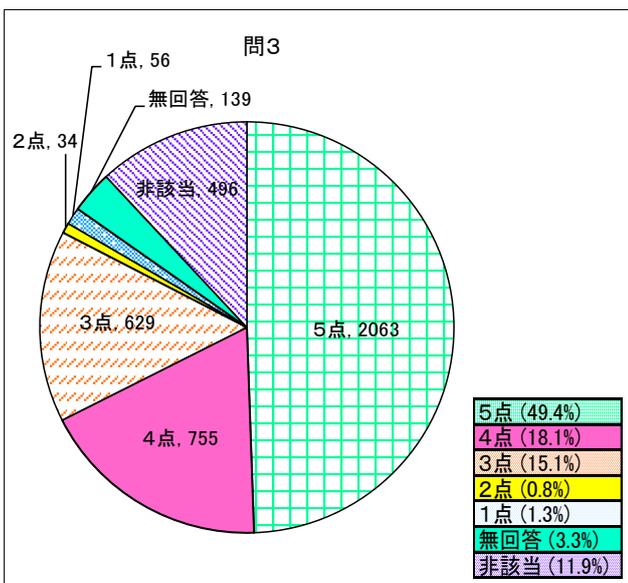


有効回答数

3285

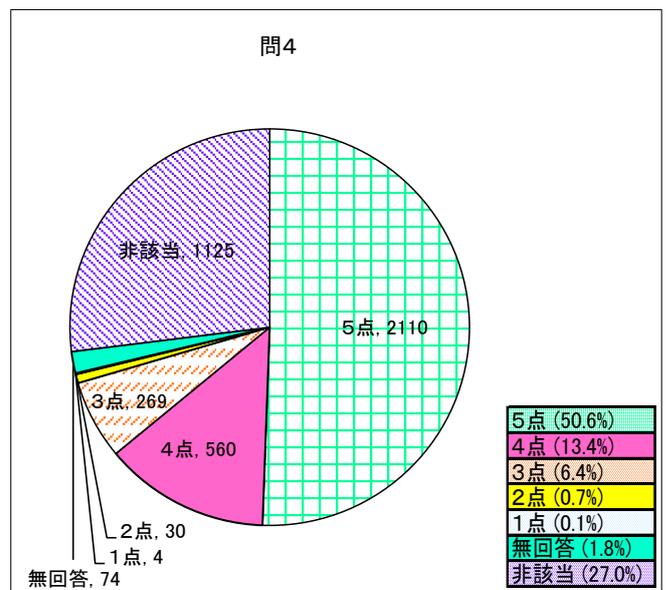
問3 あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ (4.3点)

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？ (4.6点)



有効回答数

3537



有効回答数

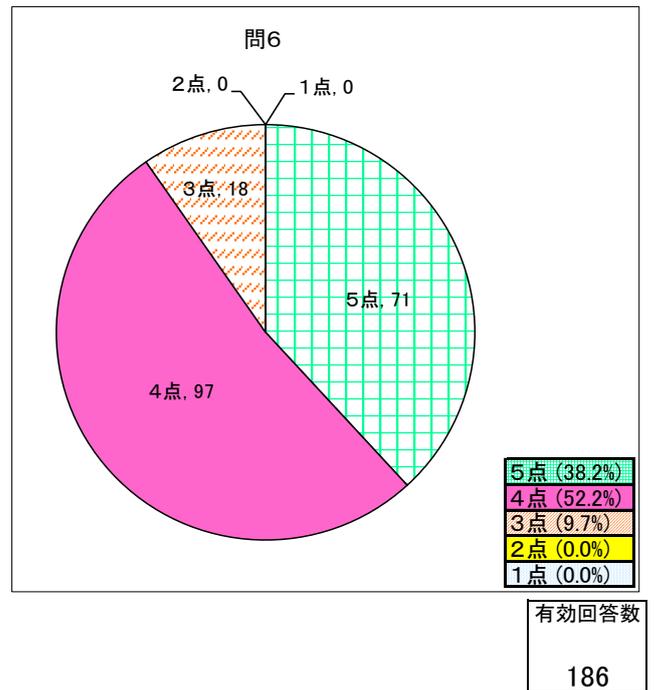
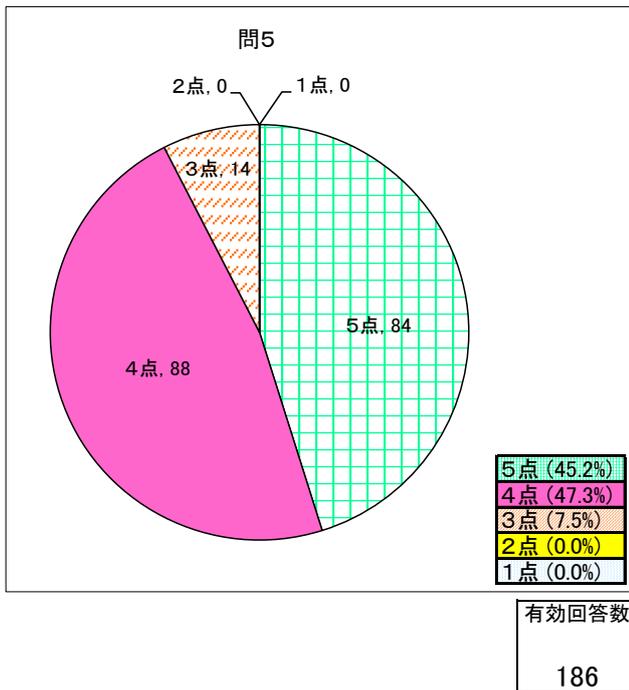
2973

<居宅介護支援>

[事業者自己評価]

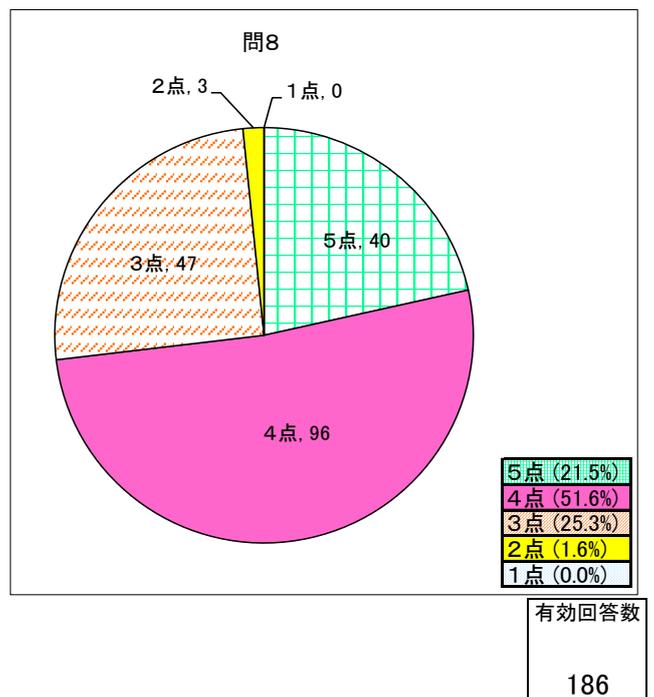
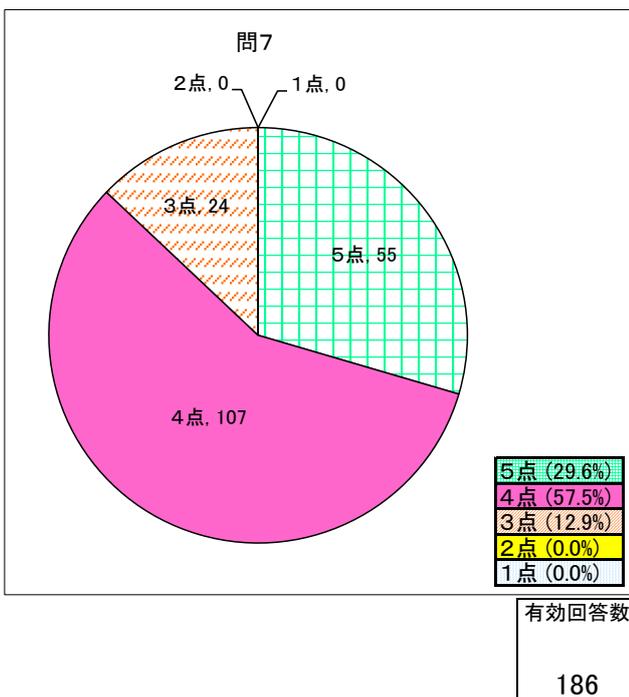
問5 介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか？ (4.4点)

問6 ケアマネジャーは、利用者や家族に生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか？ (4.3点)



問7 サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ (4.2点)

問8 介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ (3.9点)

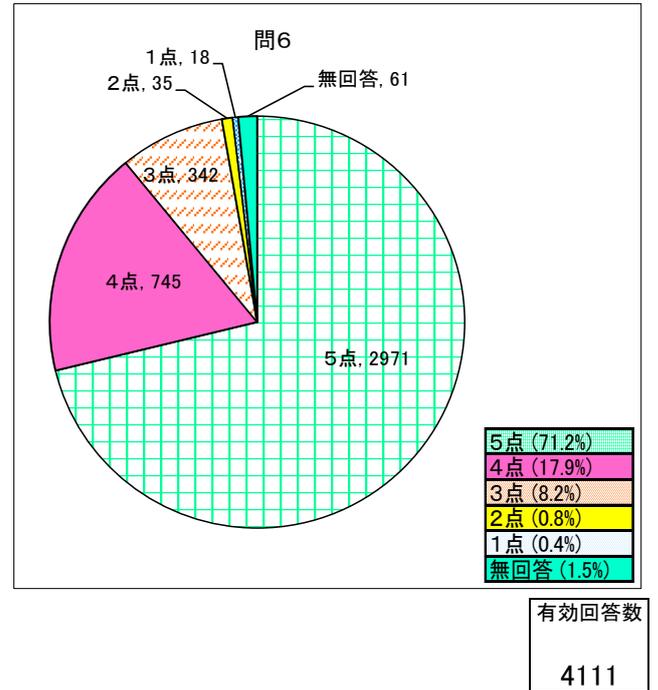
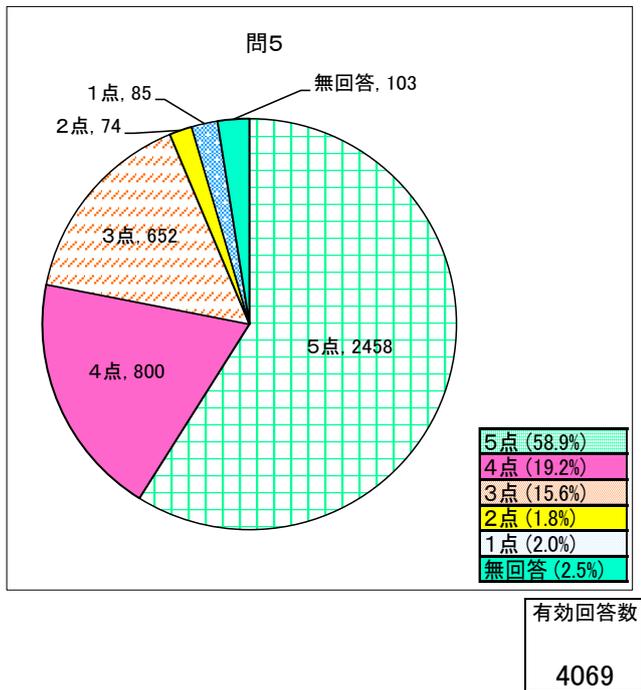


< 居宅介護支援 >

[ユーザー(利用者)評価]

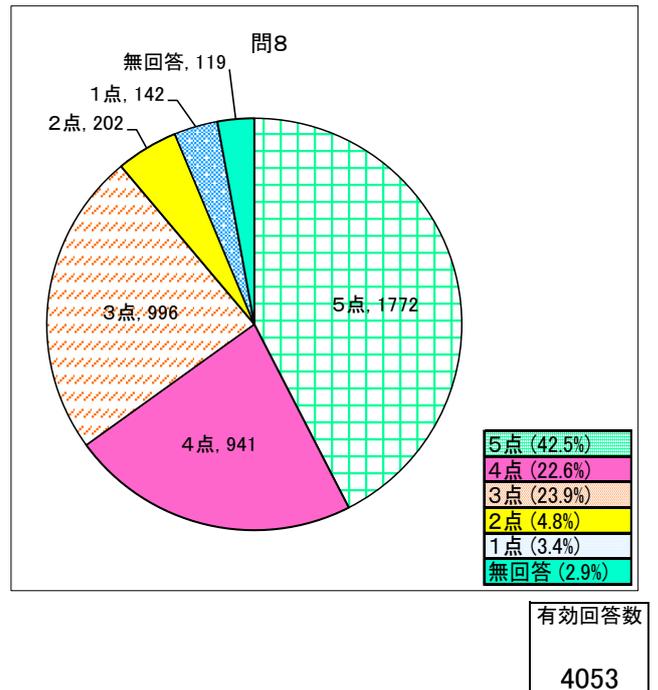
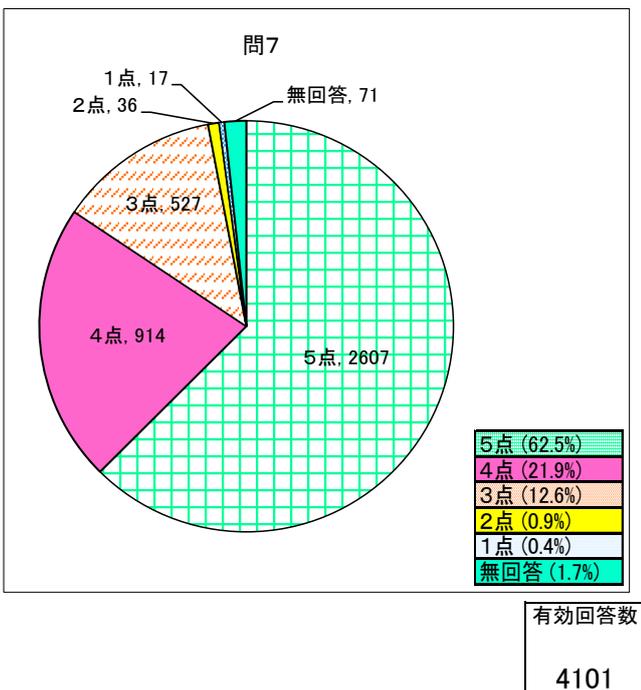
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？ (4.3点)

問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？ (4.6点)



問7 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？ (4.5点)

問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？ (4.0点)

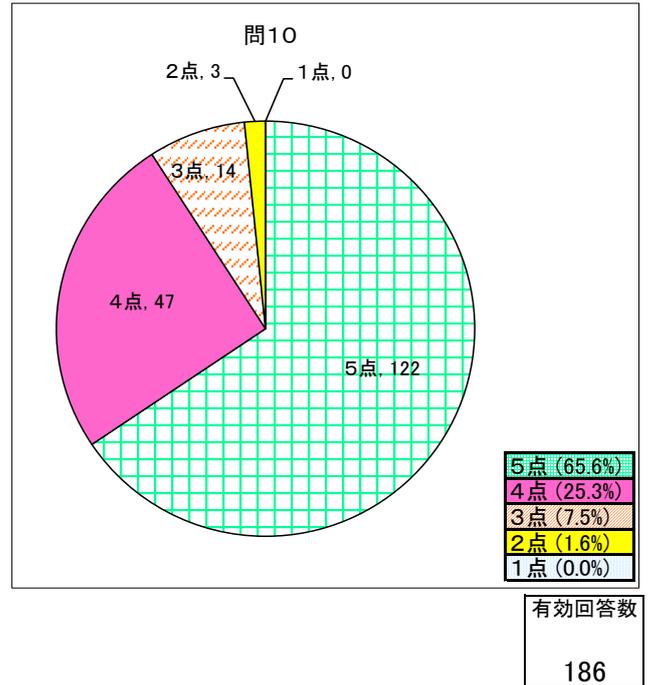
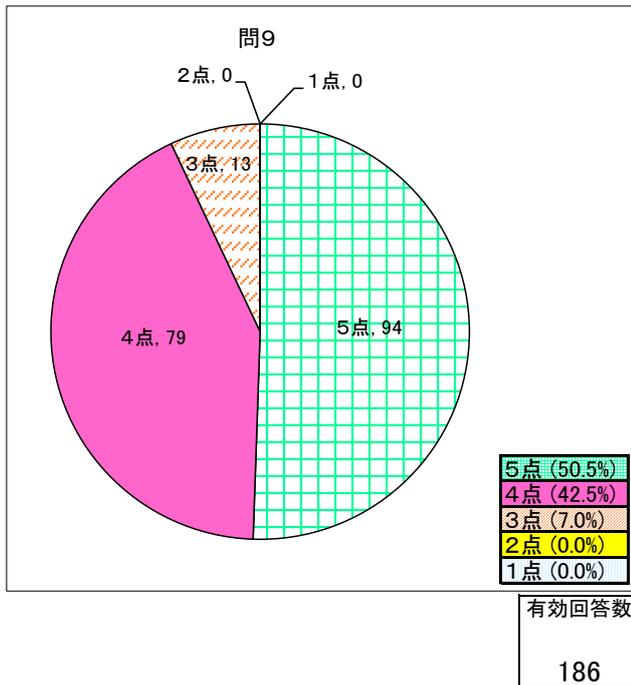


<居宅介護支援>

[事業者自己評価]

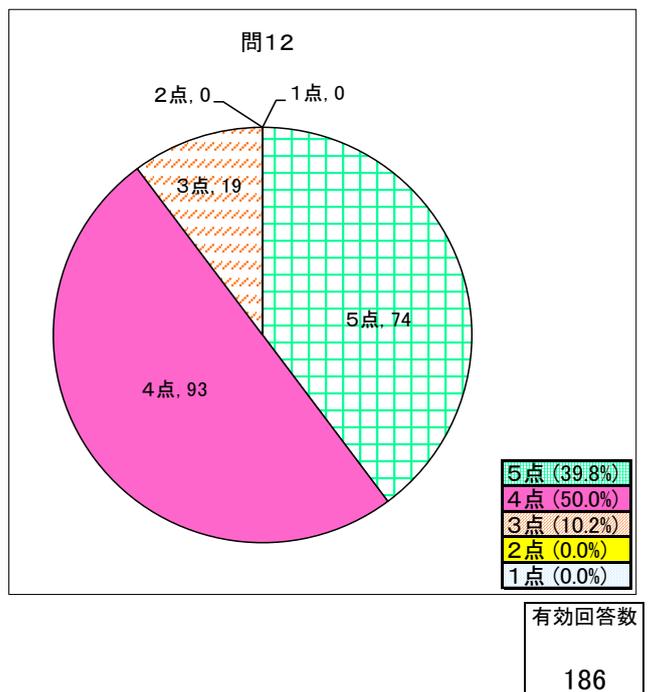
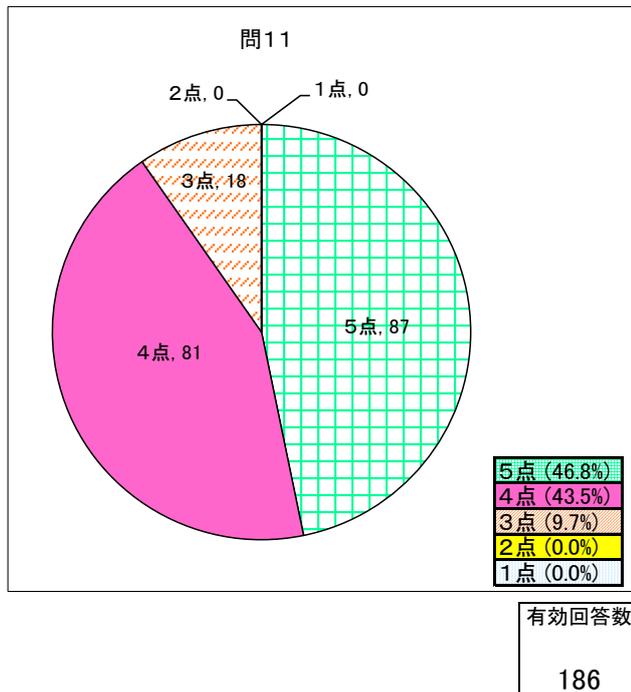
問9 ケアマネジャーは、サービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ (4.4点)

問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか？ (4.5点)



問11 サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができていますか？ (4.4点)

問12 利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか？ (4.3点)

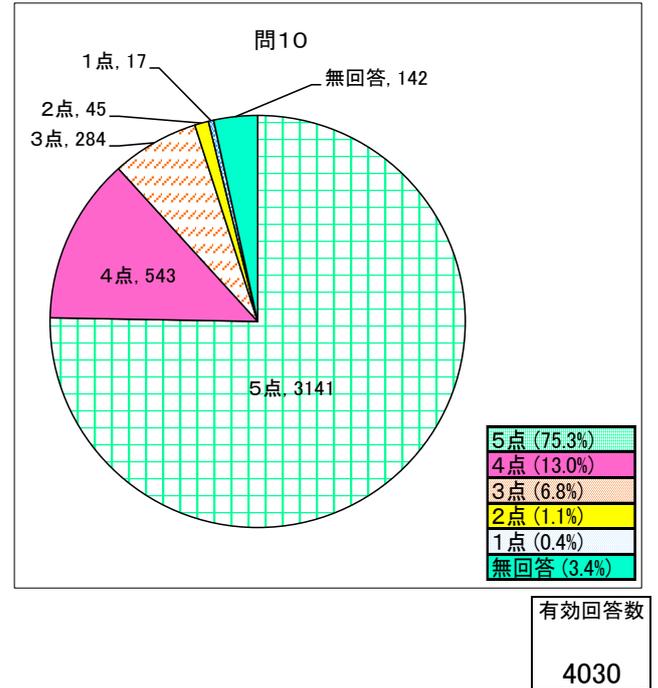
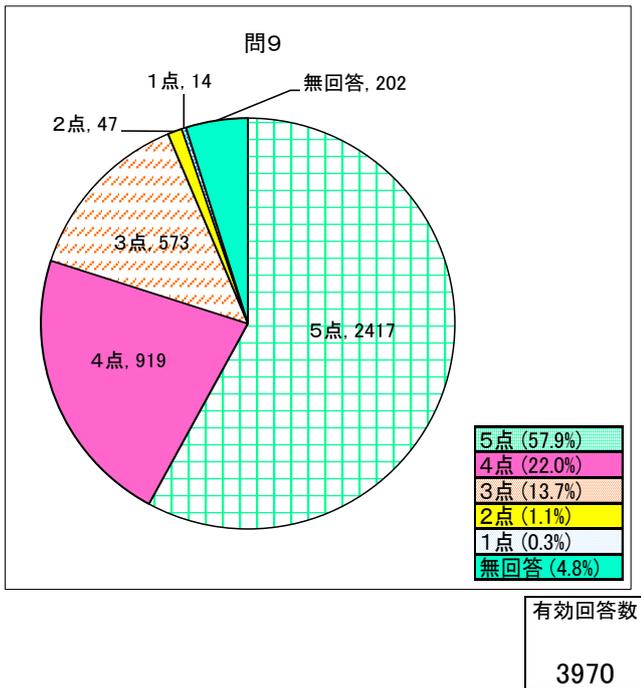


< 居宅介護支援 >

[ユーザー(利用者)評価]

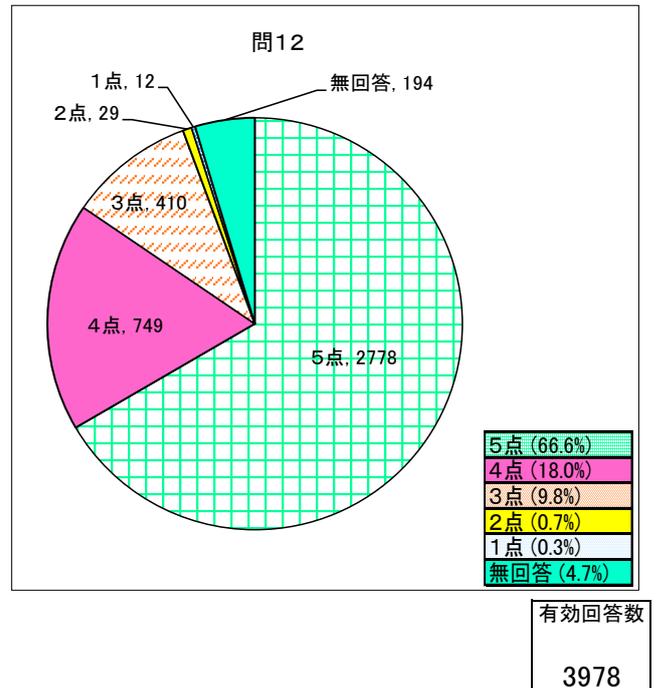
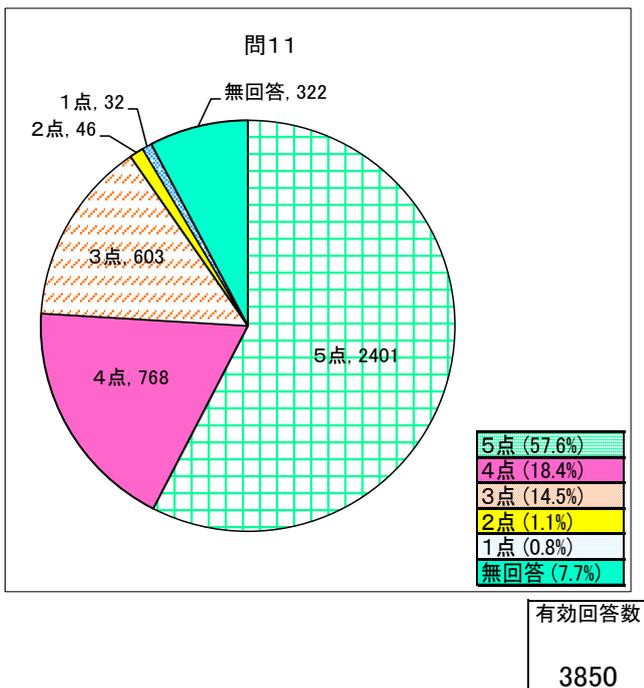
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか? (4.4点)

問10 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? (4.7点)



問11 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(※))では、意見を聞いていただけましたか? (4.4点)

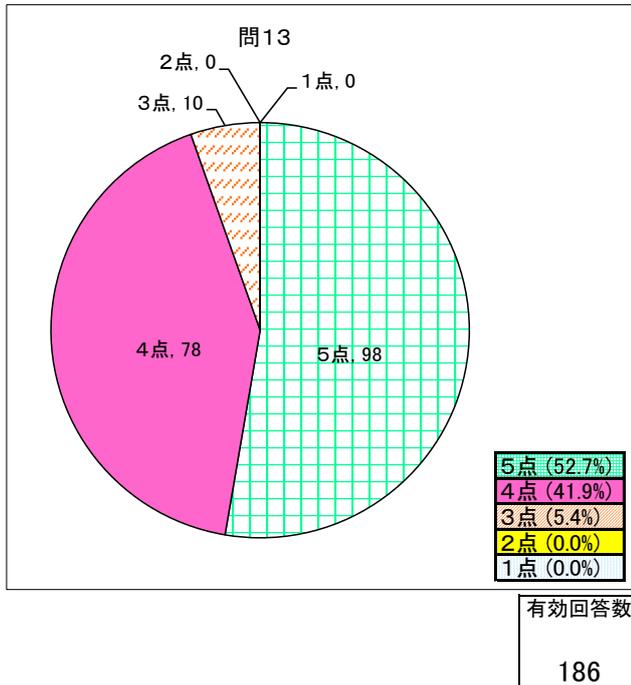
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか? (4.6点)



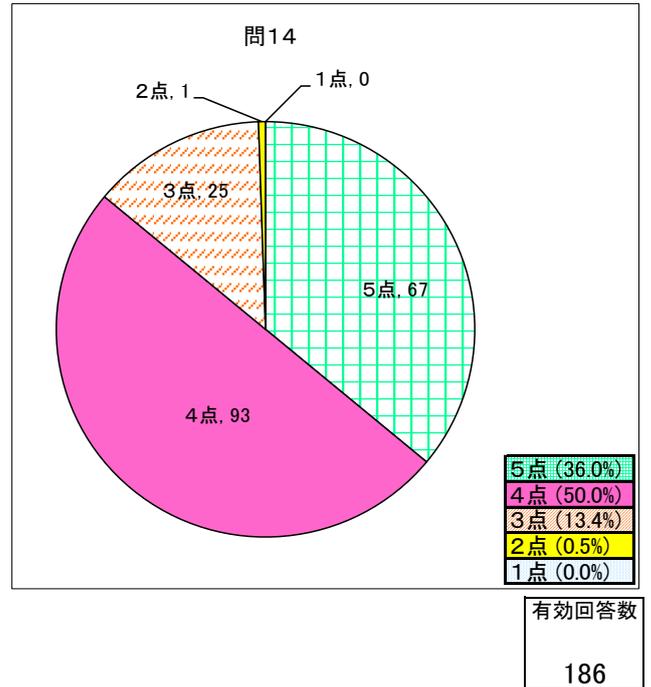
<居宅介護支援>

[事業者自己評価]

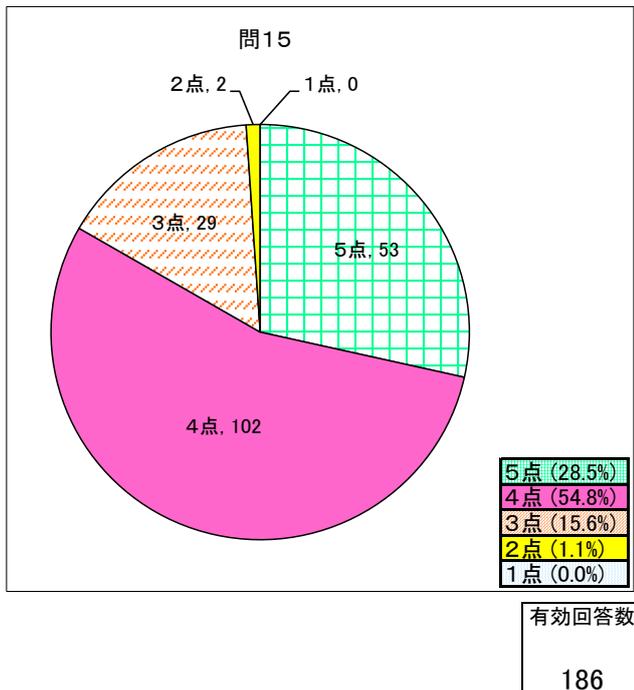
問13 利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ (4.5点)



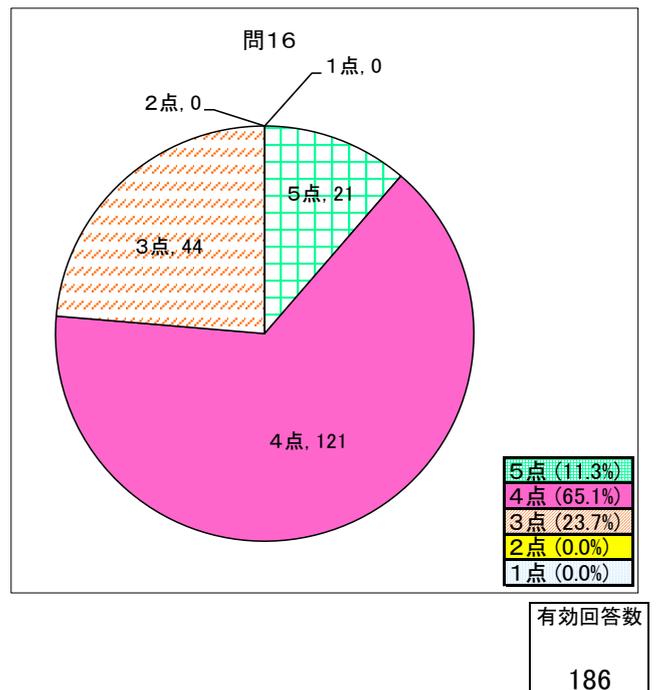
問14 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ (4.2点)



問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携ができていますか？ (4.1点)



問16 ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ (3.9点)

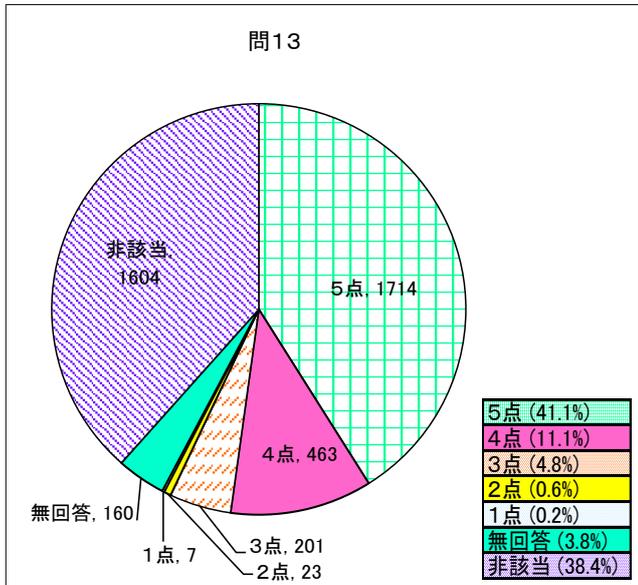


< 居宅介護支援 >

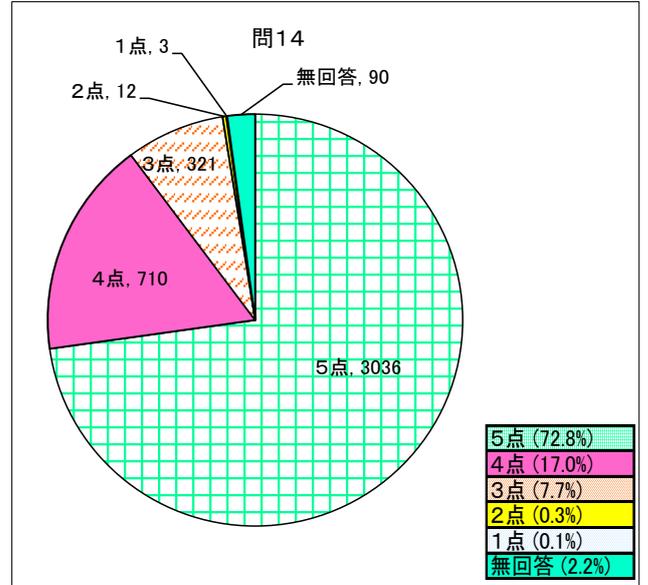
[ユーザー(利用者)評価]

問13 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？（4.6点）

問14 ケアマネジャーの言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか？（4.7点）



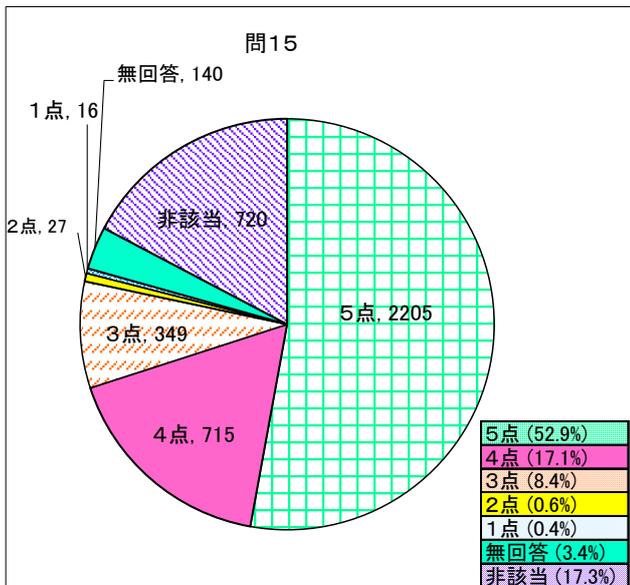
有効回答数  
2408



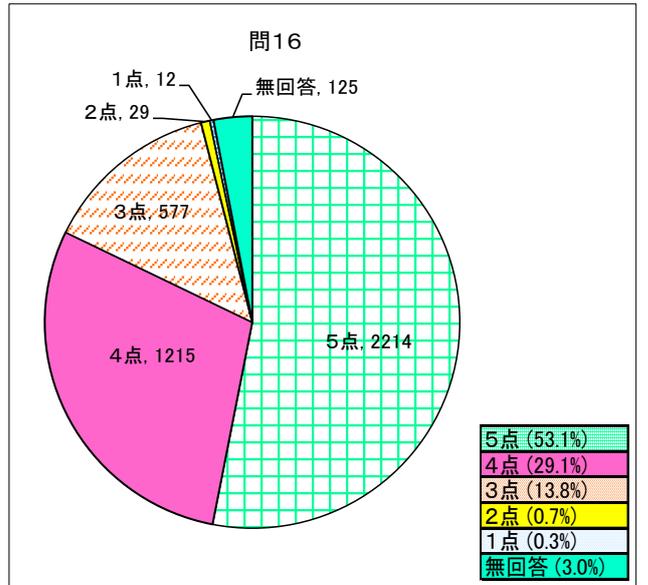
有効回答数  
4082

問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？（4.5点）

問16 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きましたか？（4.4点）



有効回答数  
3312



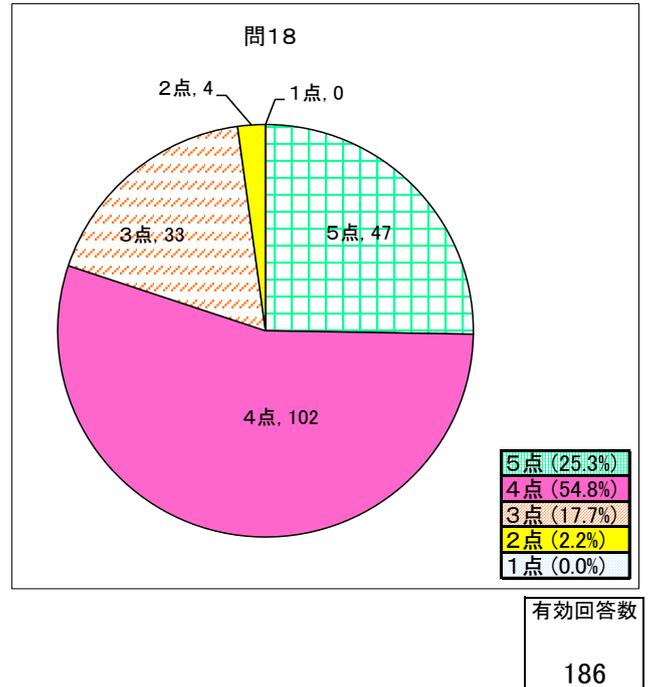
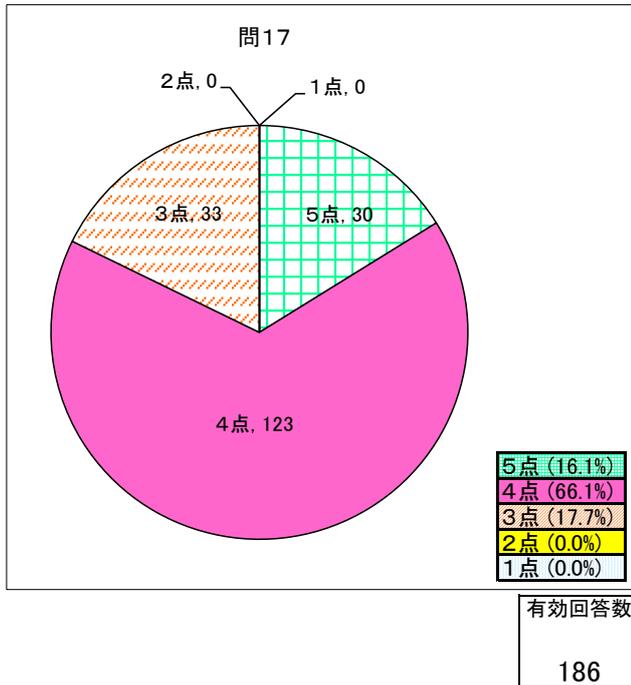
有効回答数  
4047

<居宅介護支援>

[事業者自己評価]

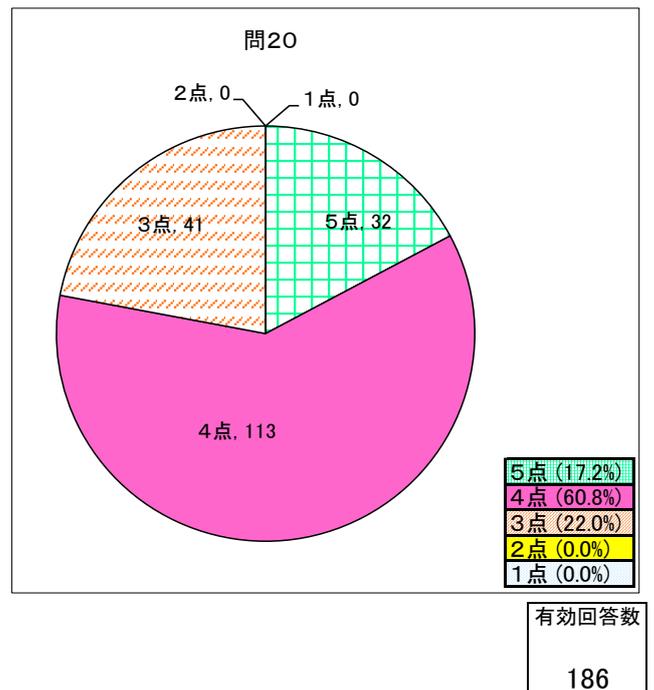
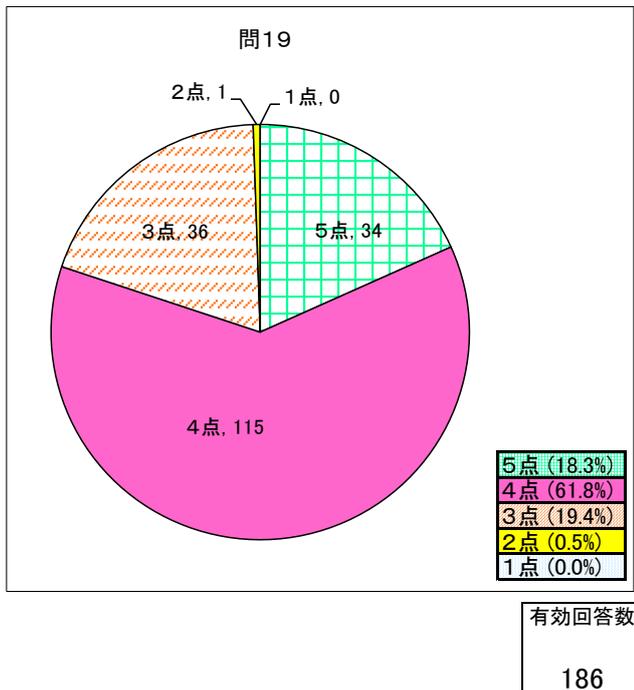
問17 ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ (4.0点)

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)

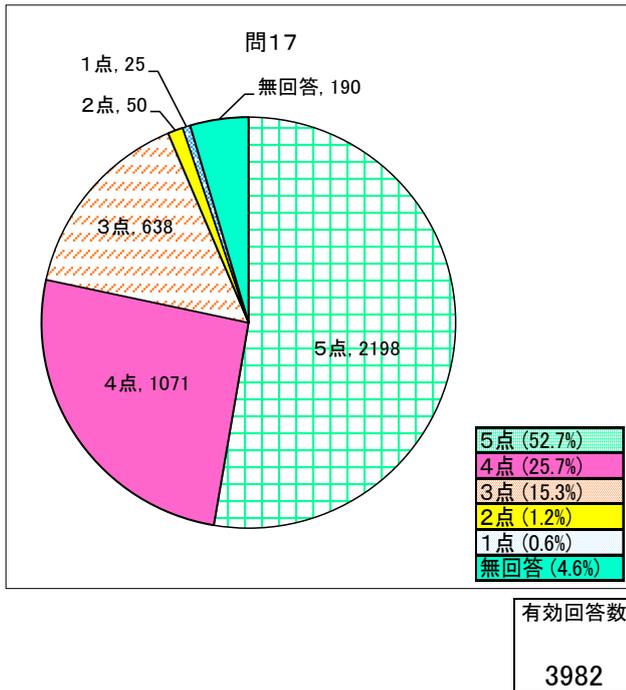
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.0点)



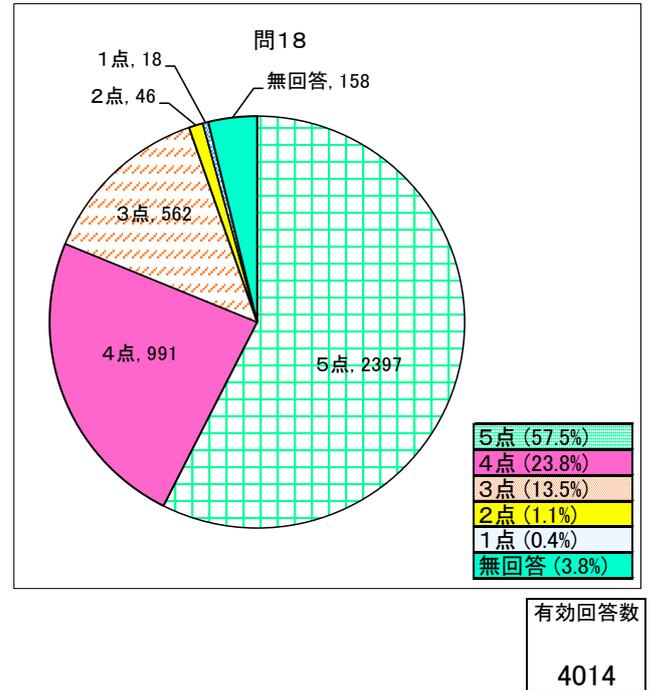
< 居宅介護支援 >

[ユーザー(利用者)評価]

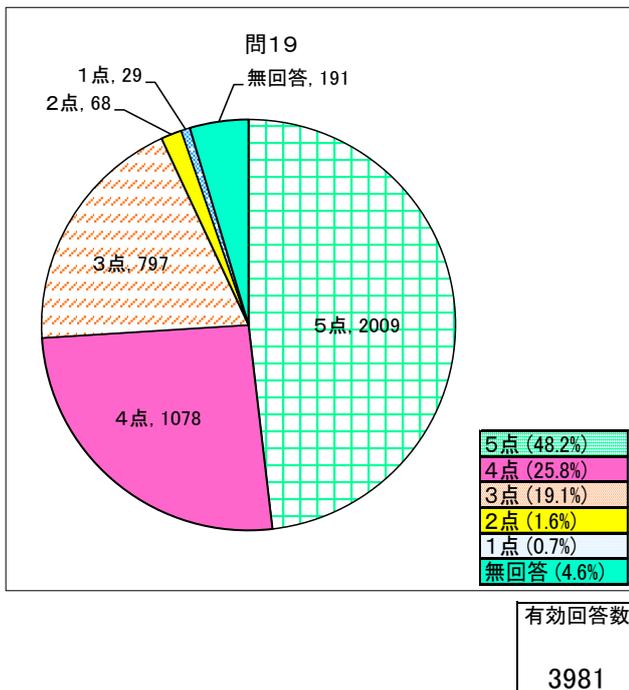
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ (4. 3点)



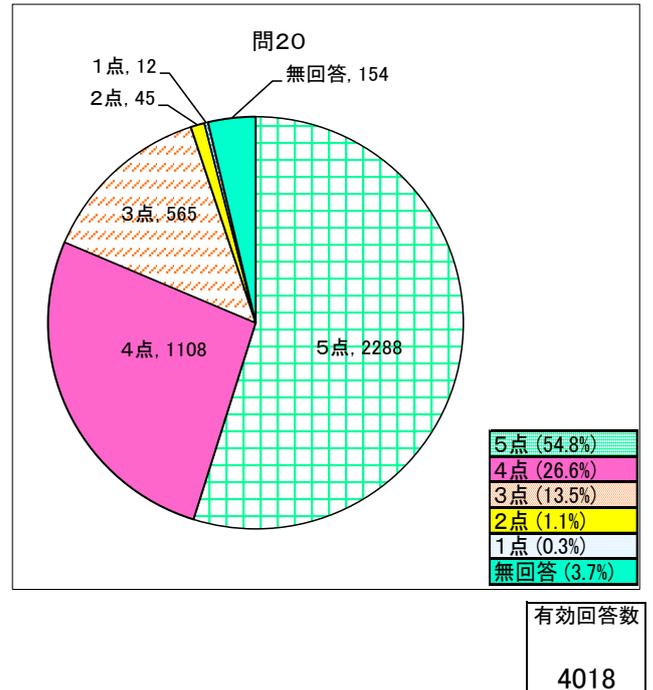
問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4. 4点)



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. 2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)

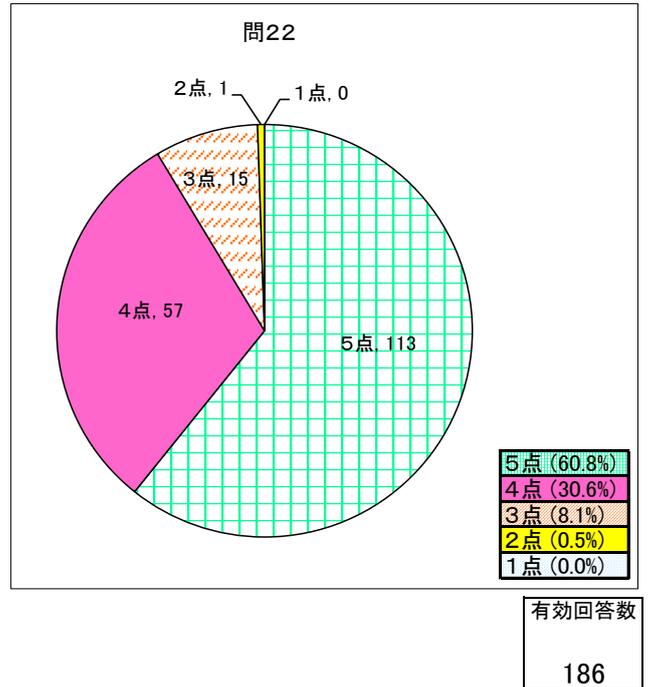
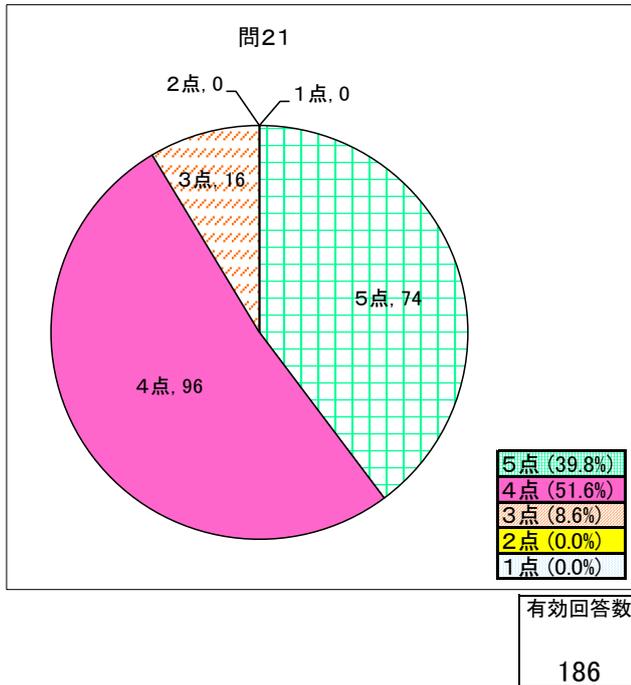


< 居宅介護支援 >

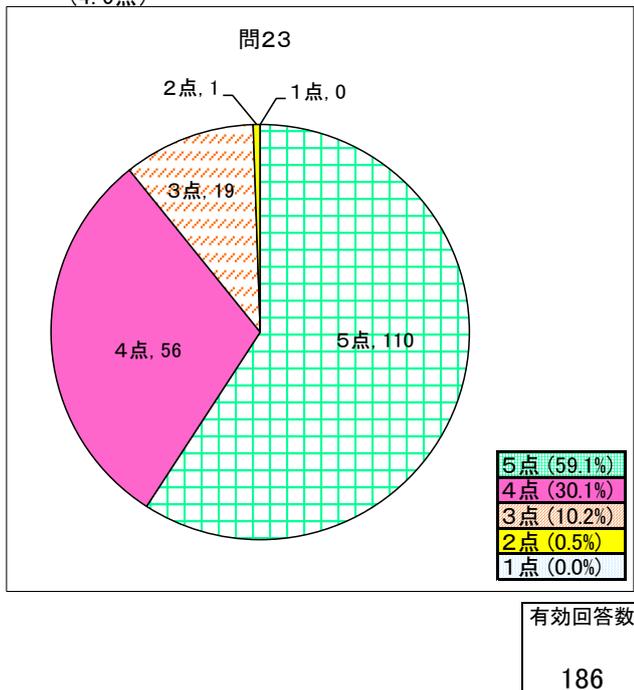
[ 事業者自己評価 ]

問21 ケアマネジャーは、利用者が入院中、病院との連絡・調整し、退院後の生活に向けた相談ができていますか？ (4.3点)

問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。 (4.5点)



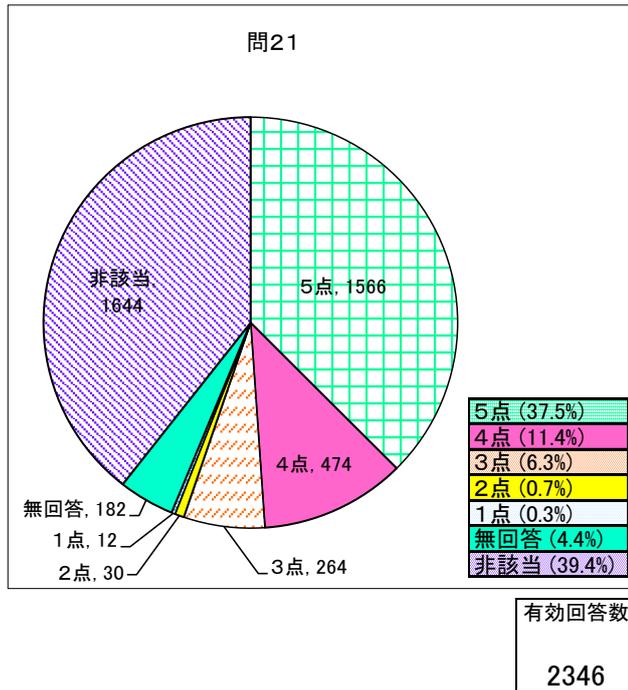
問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。 (4.5点)



< 居宅介護支援 >

[ユーザー(利用者)評価]

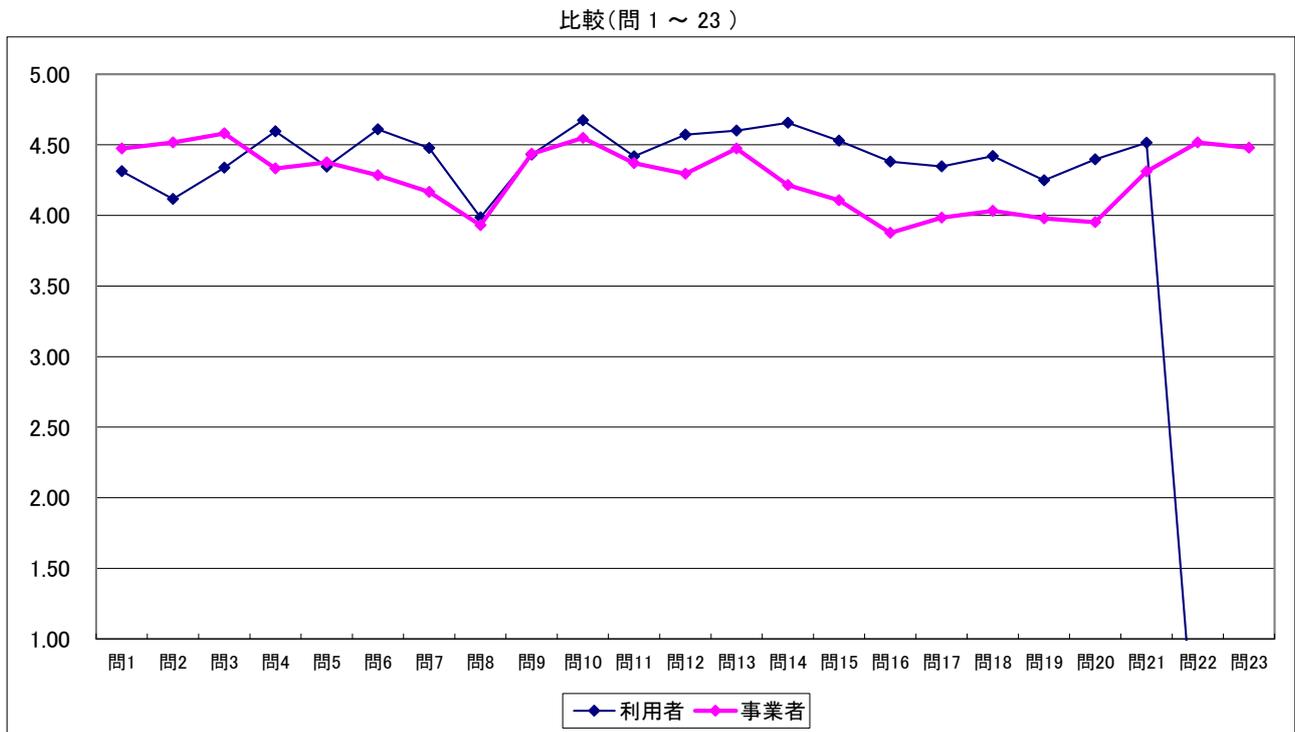
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？ (4.5点)



<居宅介護支援>

問 1～23 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: 98.2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 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？ (4.6点)
- 【問 10】ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか？ (4.5点)
- 【問 2】苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、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？ (4.5点)
- 【問 22】指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。 (4.5点)

●点数が低い項目

- 【問 16】ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ (3.9点)
- 【問 8】介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ (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)

<居宅介護支援>

問 1～23 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 ～ 23)



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:93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 10】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？ (4.7点)

【問 14】ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.7点)

【問 6】ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？ (4.6点)

●点数が低い項目

【問 8】介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？ (4.0点)

【問 2】苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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？ (4.1点)

【問 19】(名古屋市の設問)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？ (4.2点)