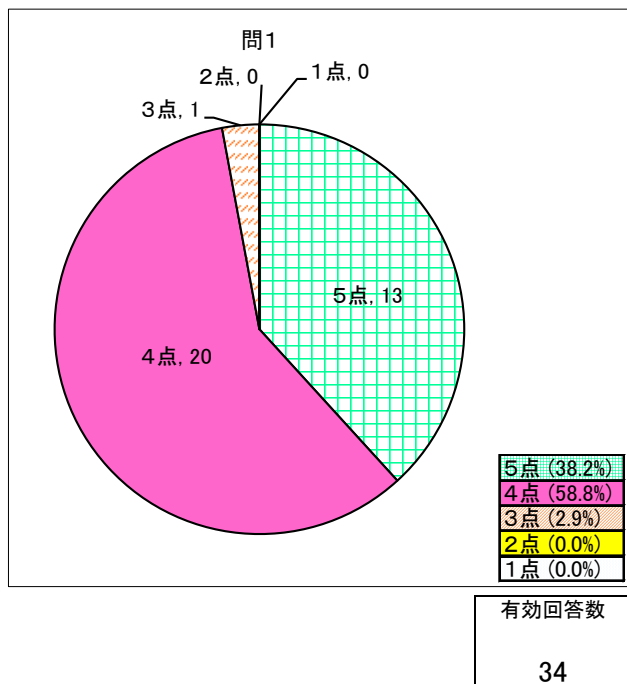


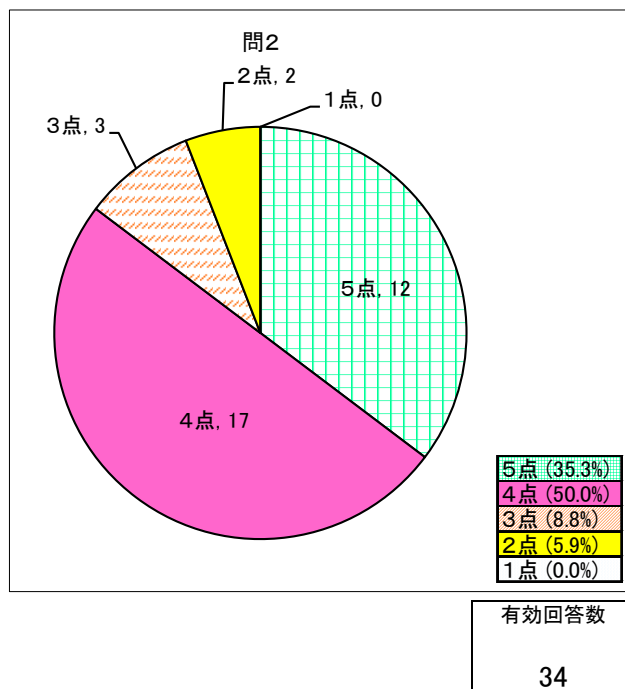
<生活支援型訪問>

[事業者自己評価]

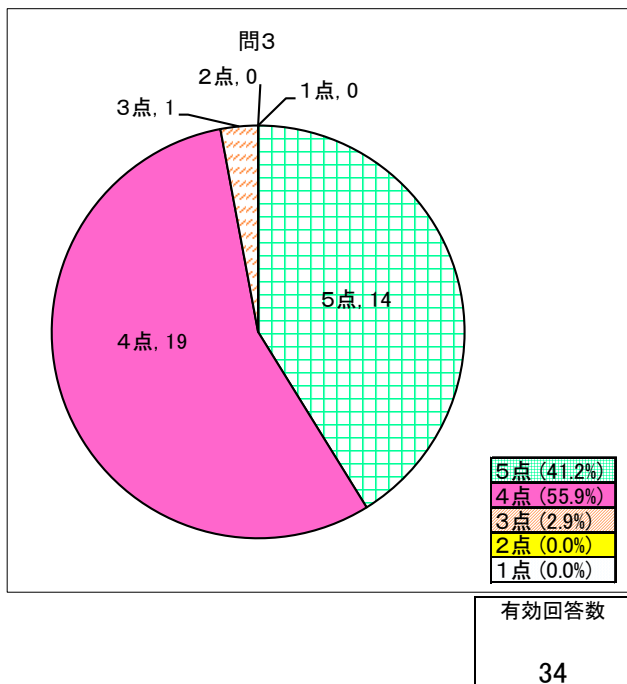
問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ (4.4点)



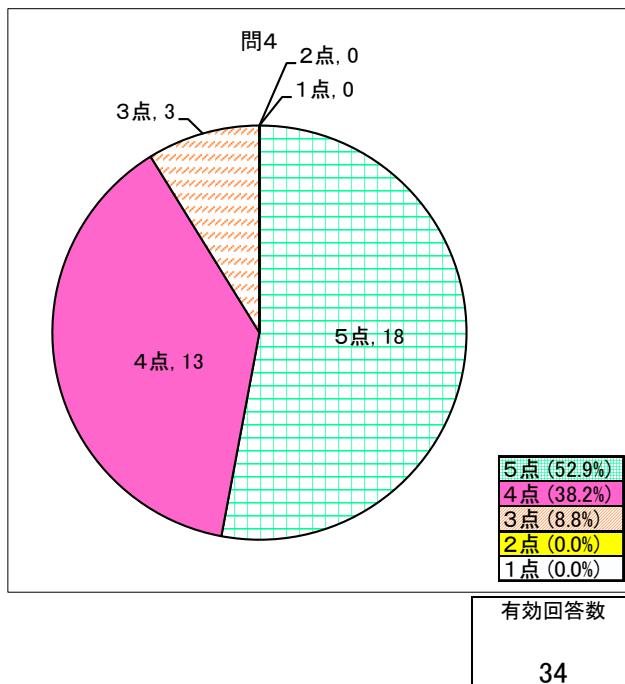
問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明ができていますか？ (4.1点)



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)



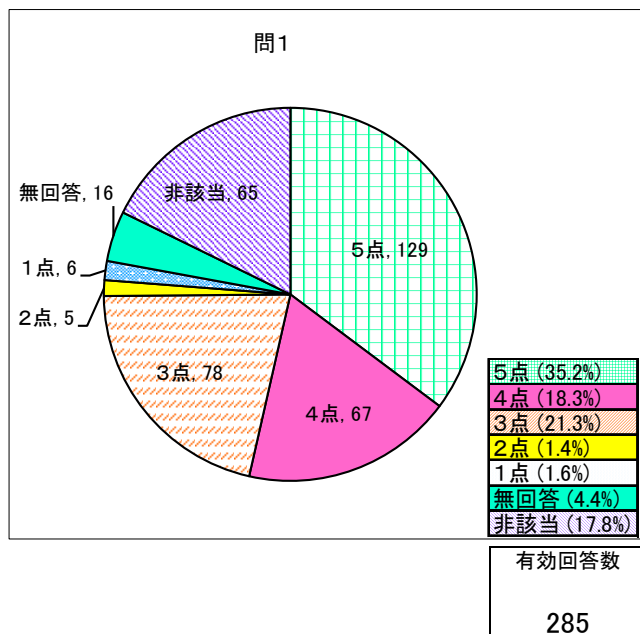
問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ (4.4点)



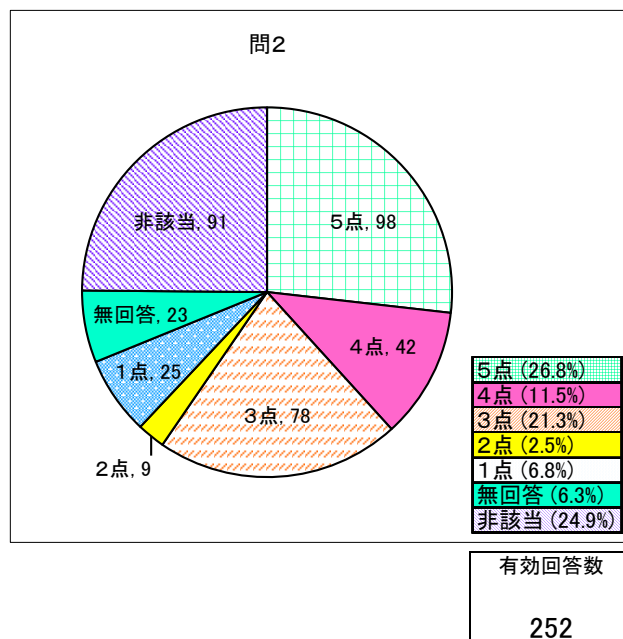
<生活支援型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

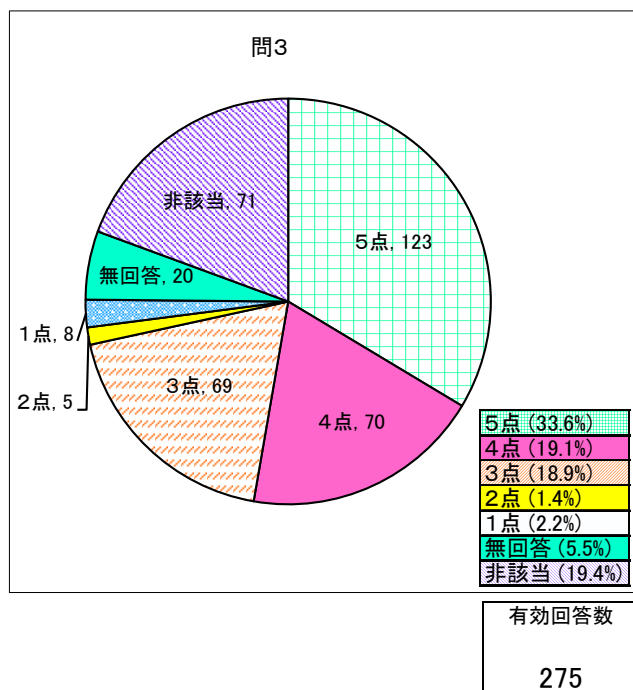
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)



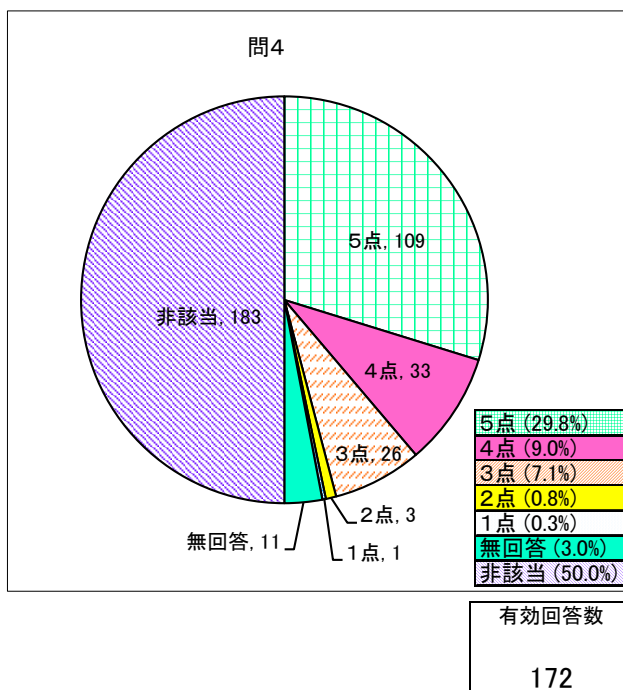
問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ (3.7点)



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？ (4.1点)



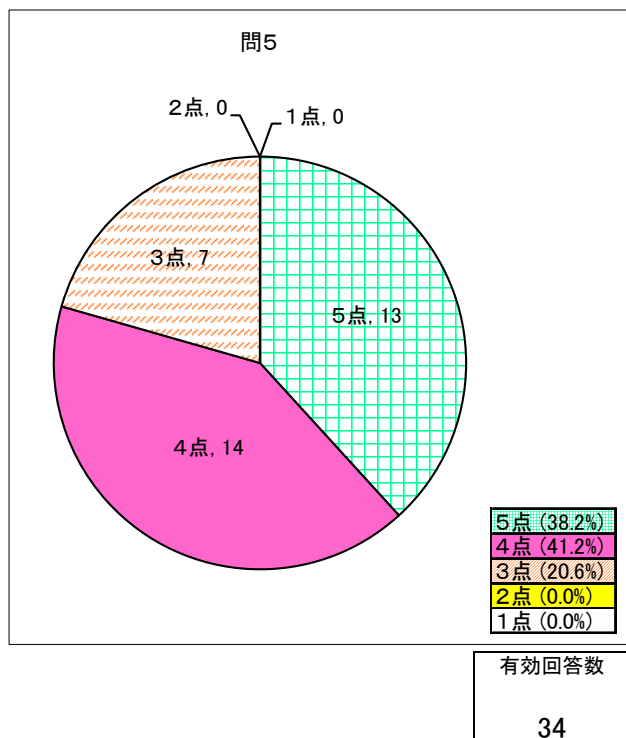
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ (4.4点)



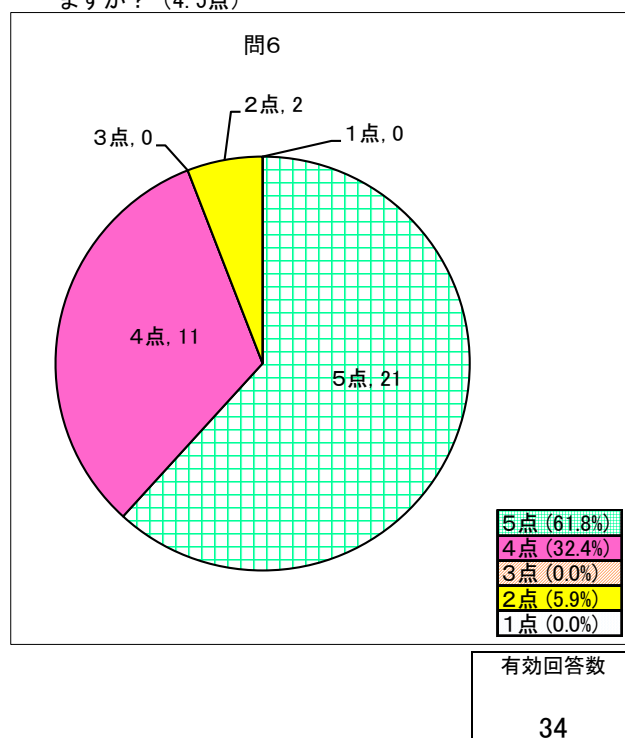
<生活支援型訪問>

[事業者自己評価]

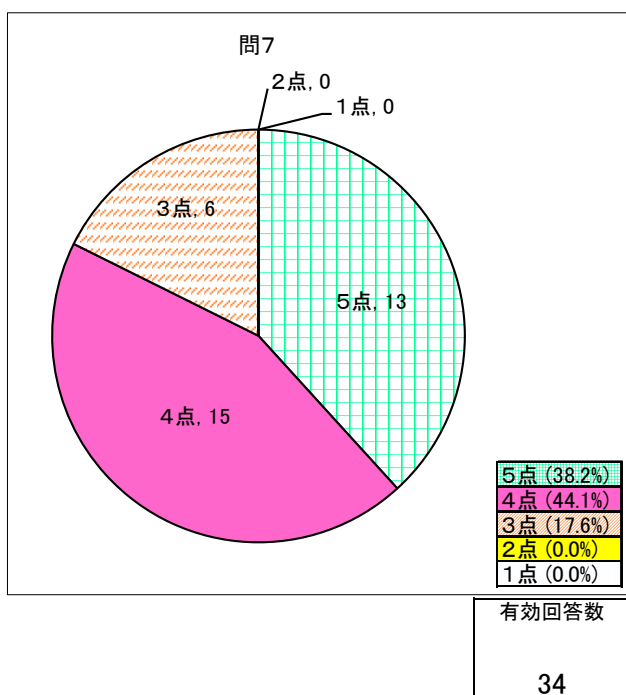
問5 生活支援型訪問サービス計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ (4. 2点)



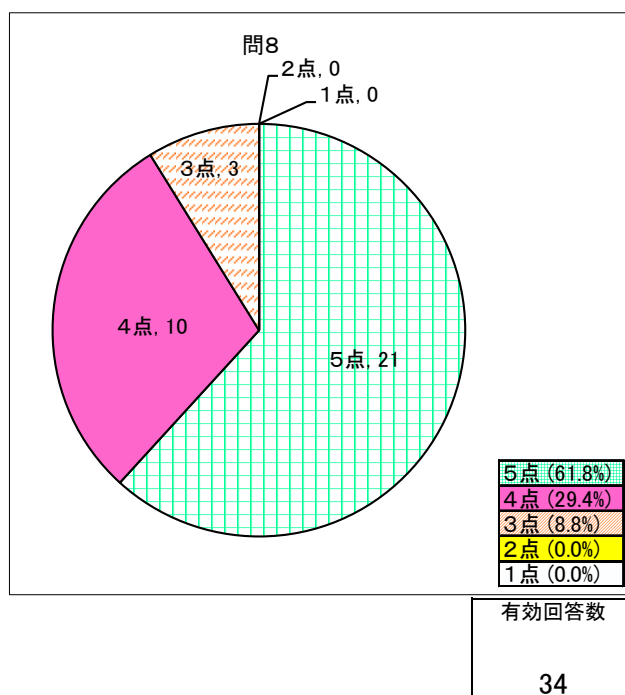
問6 スタッフの業務には、利用者以外の方（家族等）に対するサービス、利用者が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、利用者に説明ができていますか？ (4. 5点)



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. 2点)



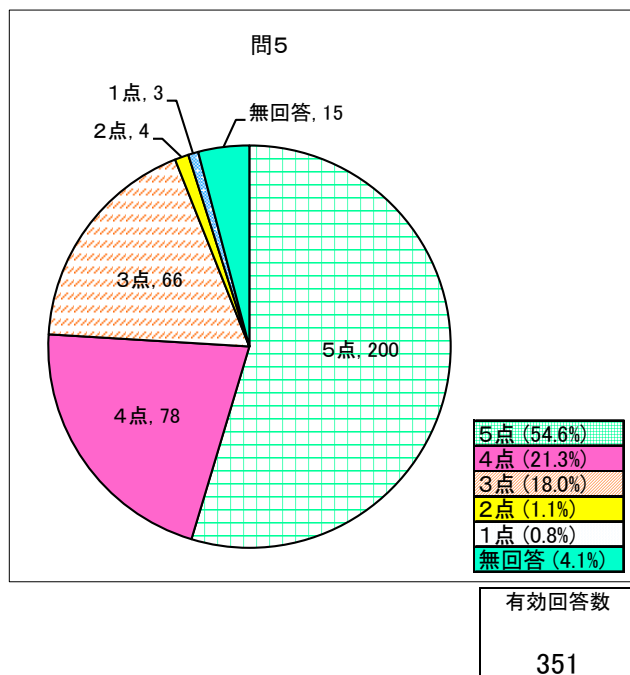
問8 事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応していますか？ (4. 5点)



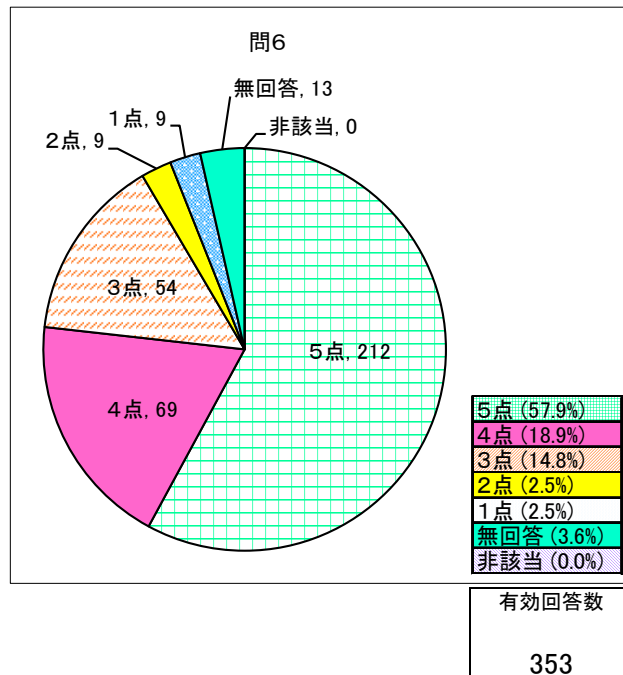
<生活支援型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

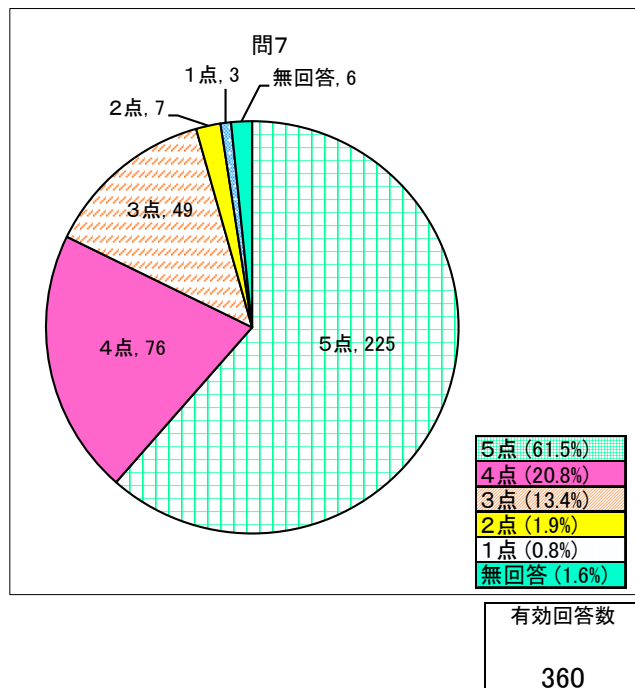
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？ (4. 3点)



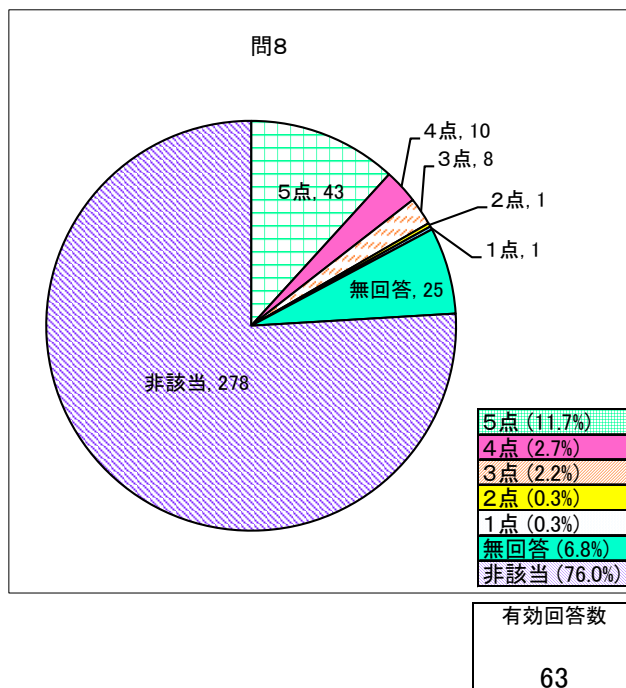
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ (4. 3点)



問7 事業所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. 4点)



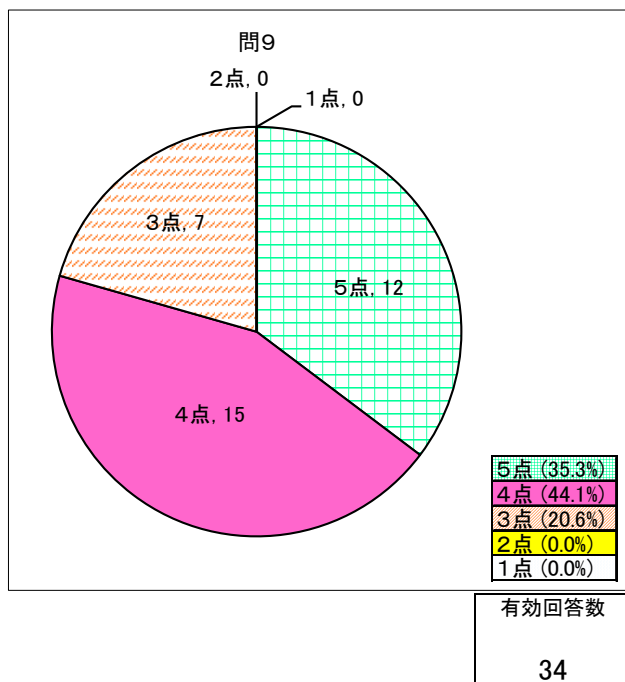
問8 事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？ (4. 5点)



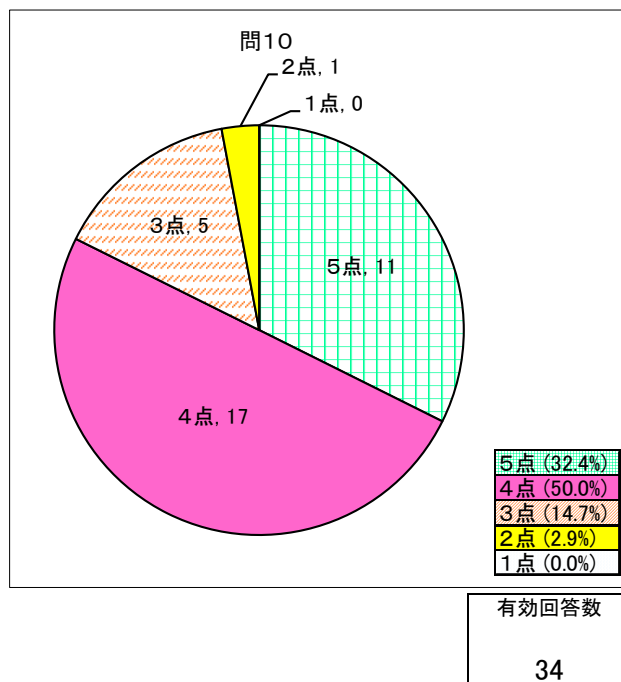
<生活支援型訪問>

[事業者自己評価]

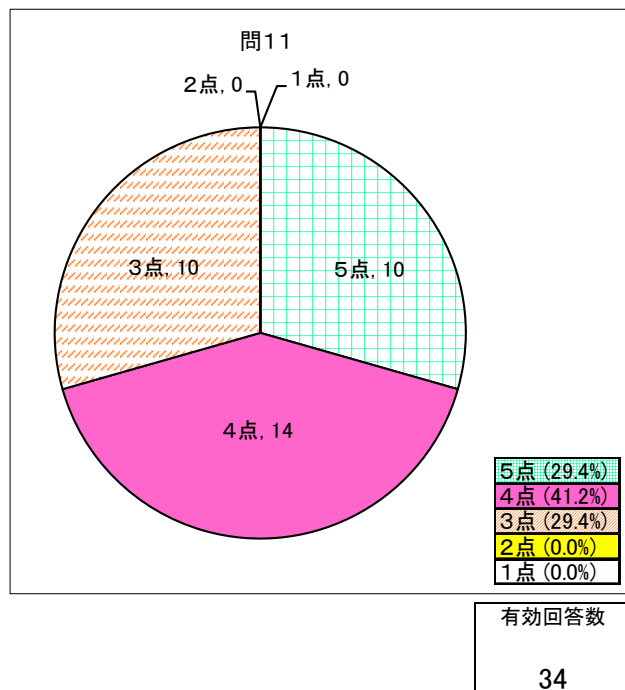
問9 スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？（4.1点）



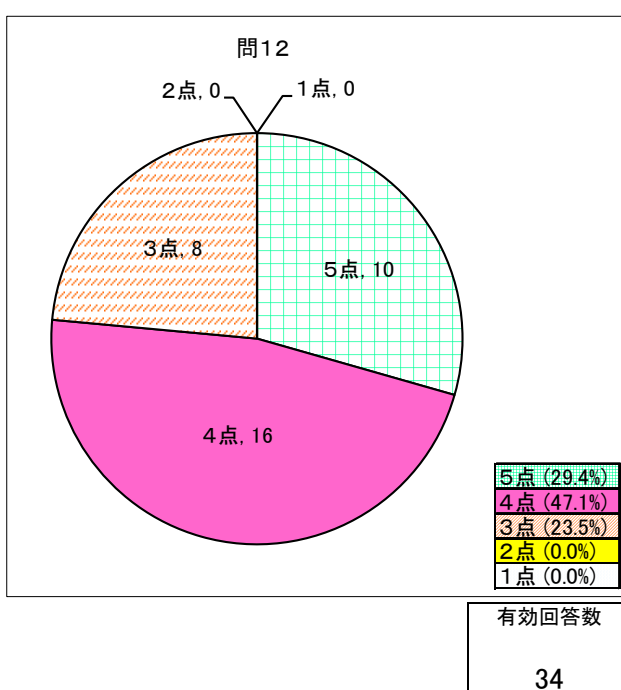
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？（4.1点）



問11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか？（4.0点）



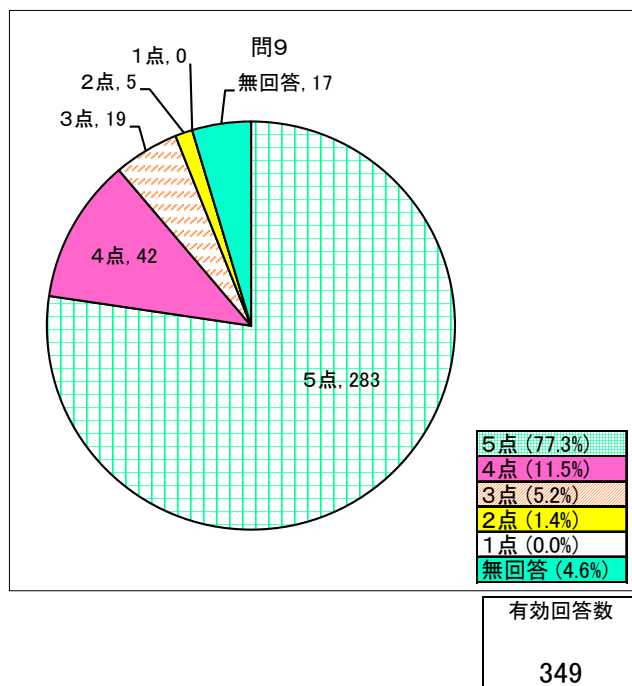
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていますか？（4.1点）



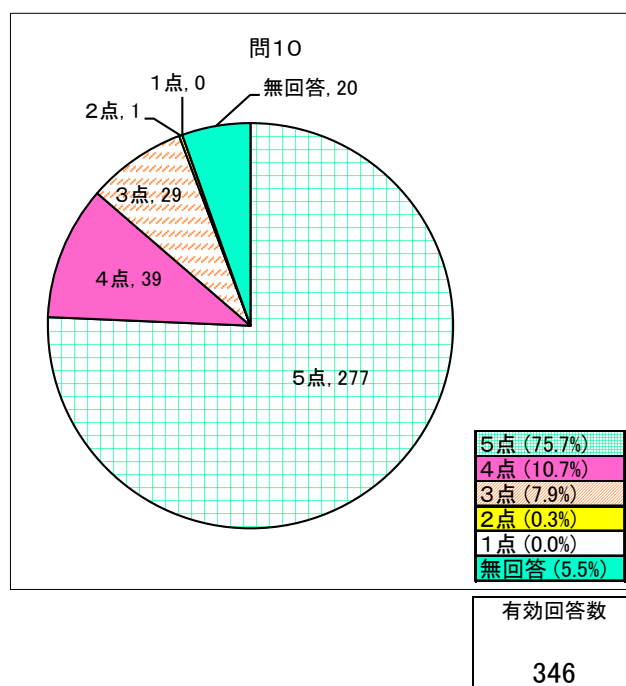
<生活支援型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

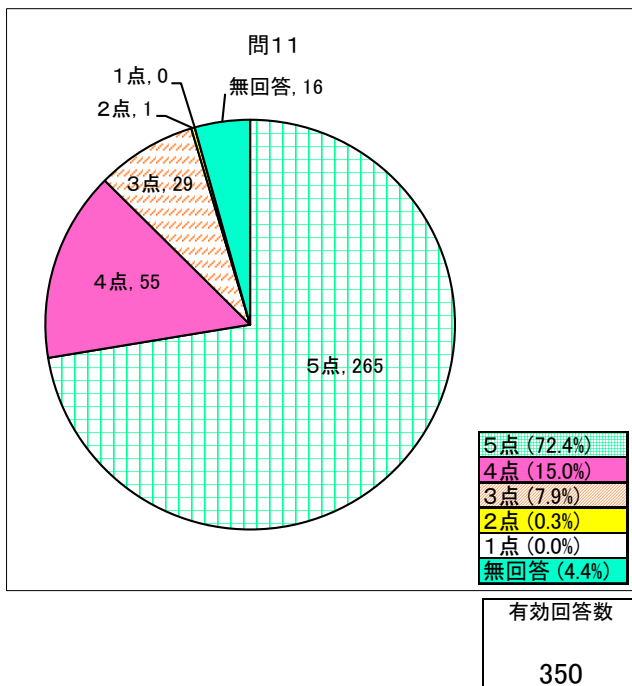
問9 スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？（4.7点）



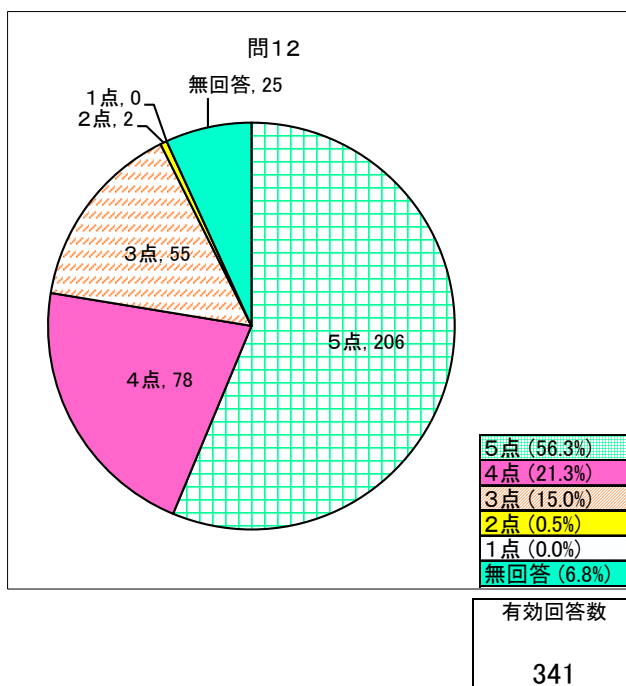
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？（4.7点）



問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？（4.7点）



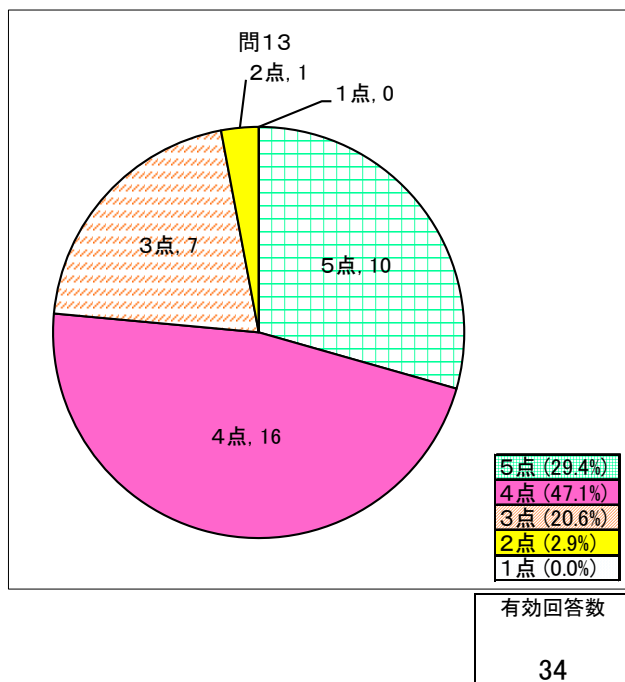
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？（4.4点）



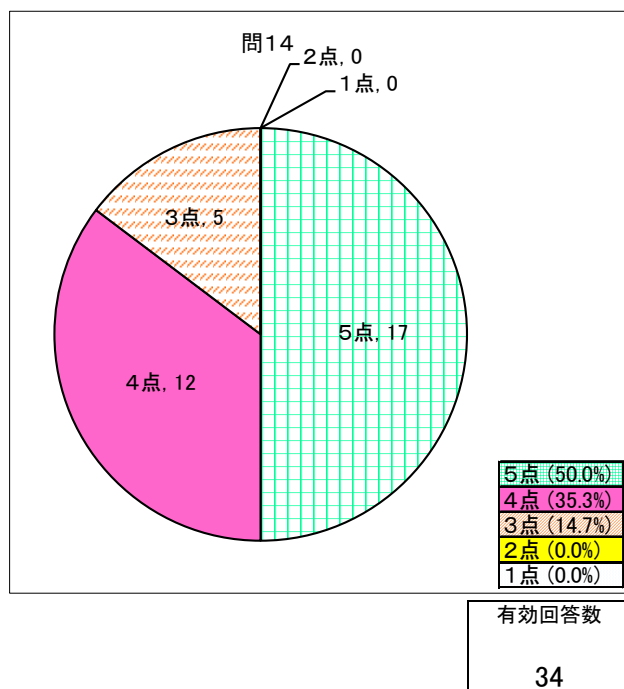
<生活支援型訪問>

[事業者自己評価]

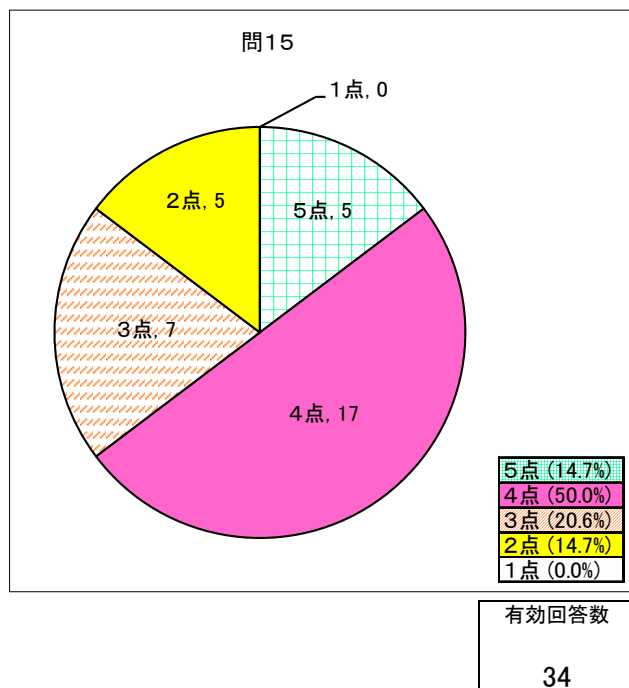
問13 スタッフは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談及び助言などの対応ができていますか？（4.0点）



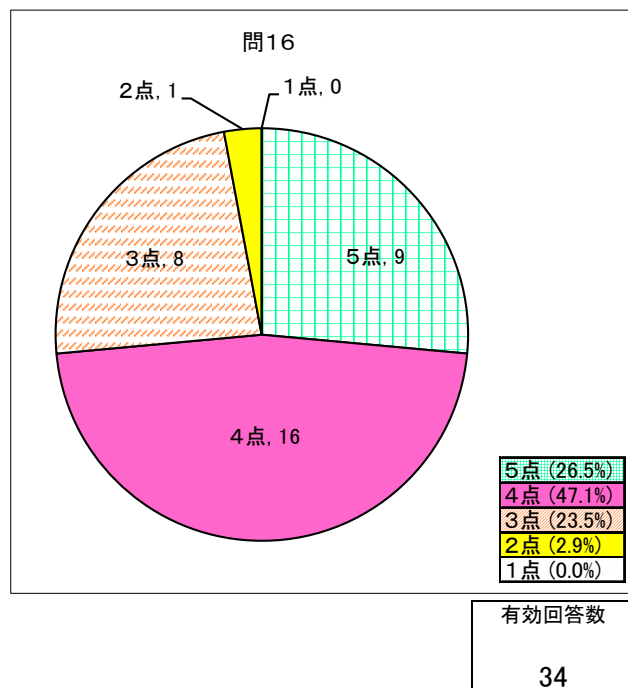
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りができていますか？（4.4点）



問15 サービス提供責任者（訪問事業責任者）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？（3.6点）



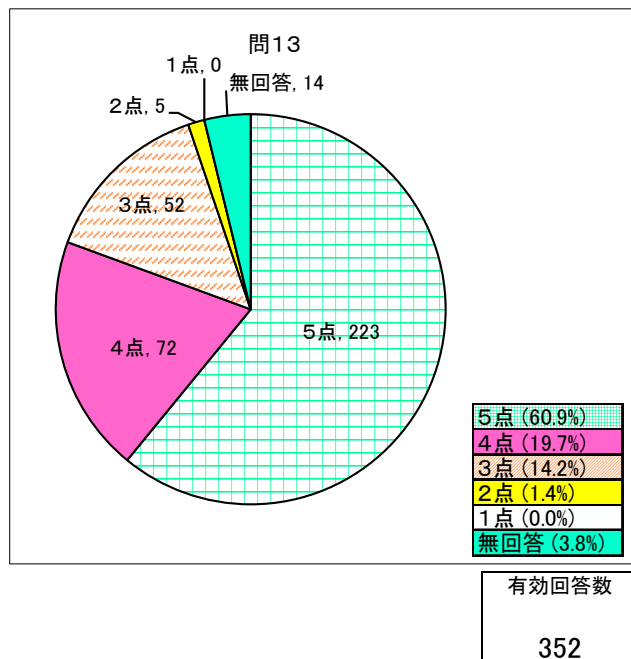
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直しがされていますか？（4.0点）



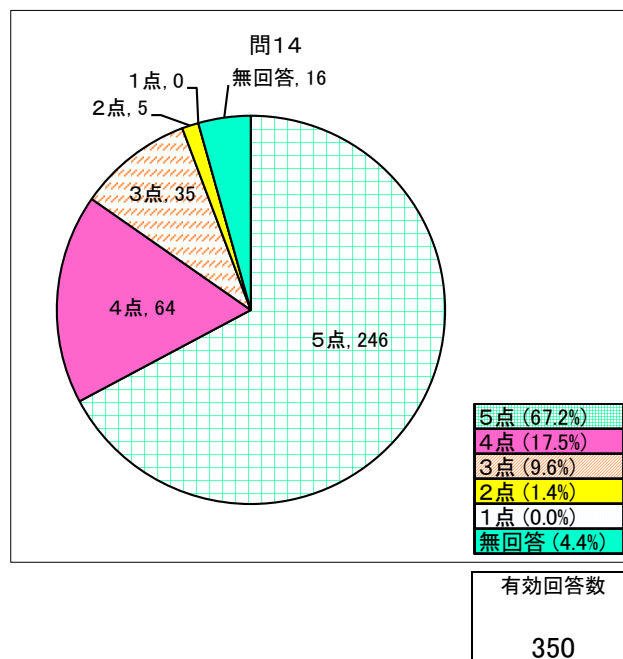
<生活支援型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

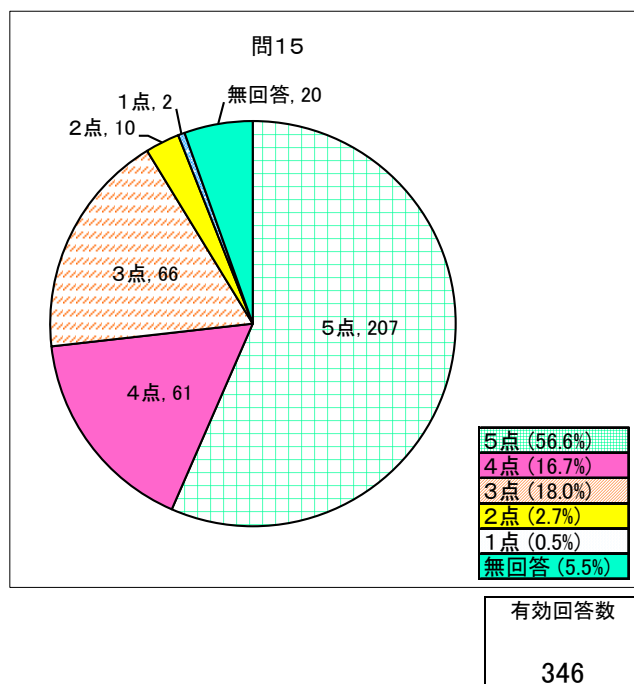
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？ (4.5点)



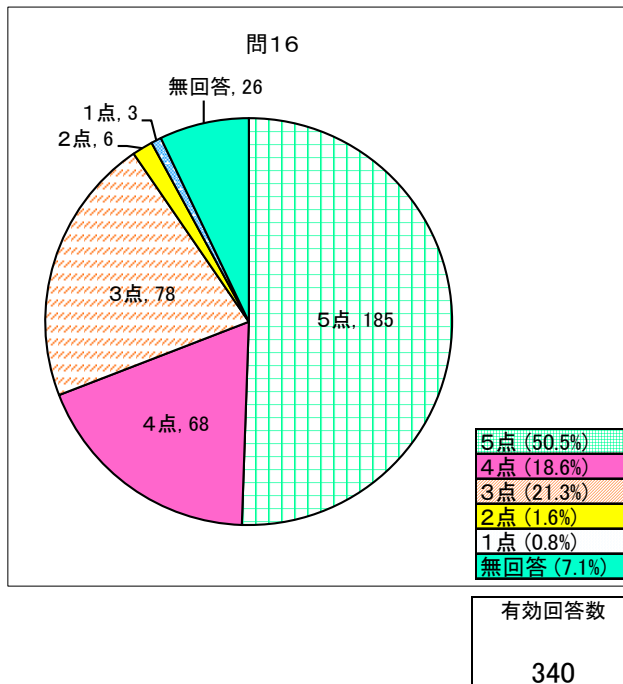
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？ (4.6点)



問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？ (4.3点)



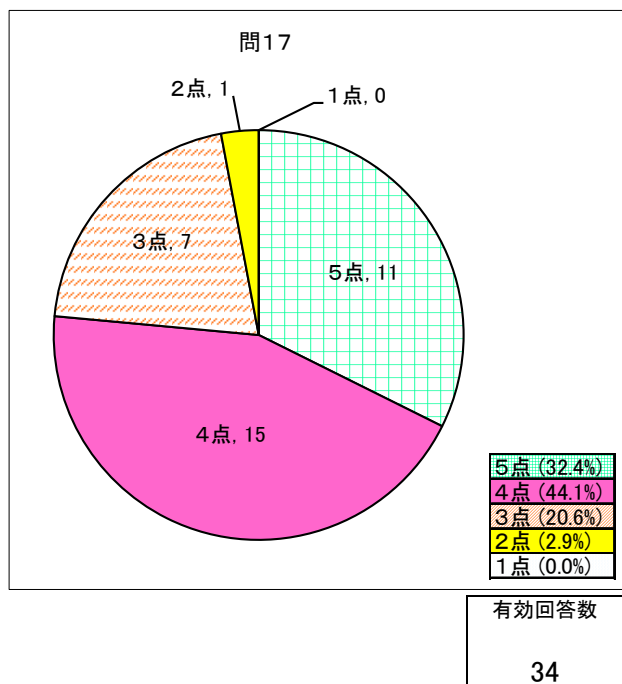
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？ (4.3点)



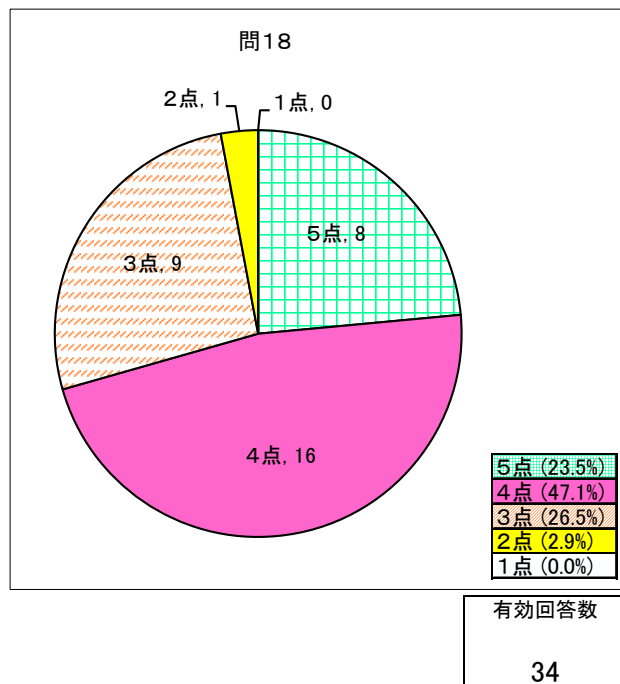
<生活支援型訪問>

[事業者自己評価]

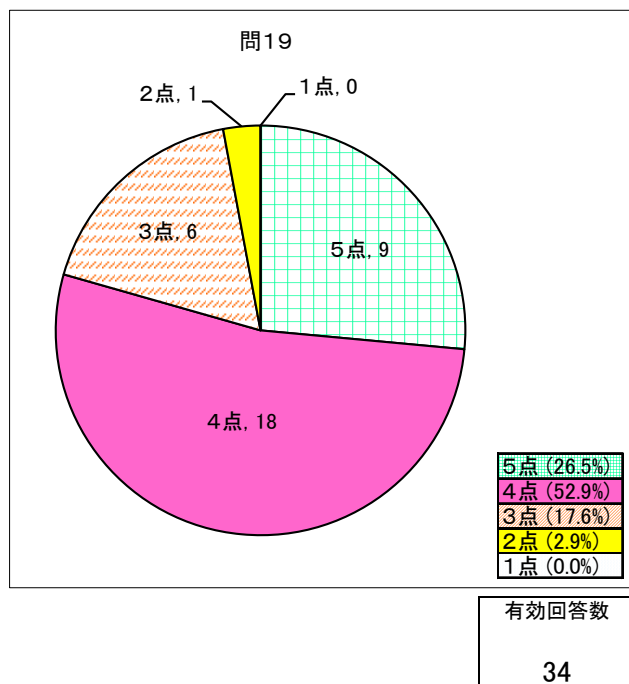
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？ (4.1点)



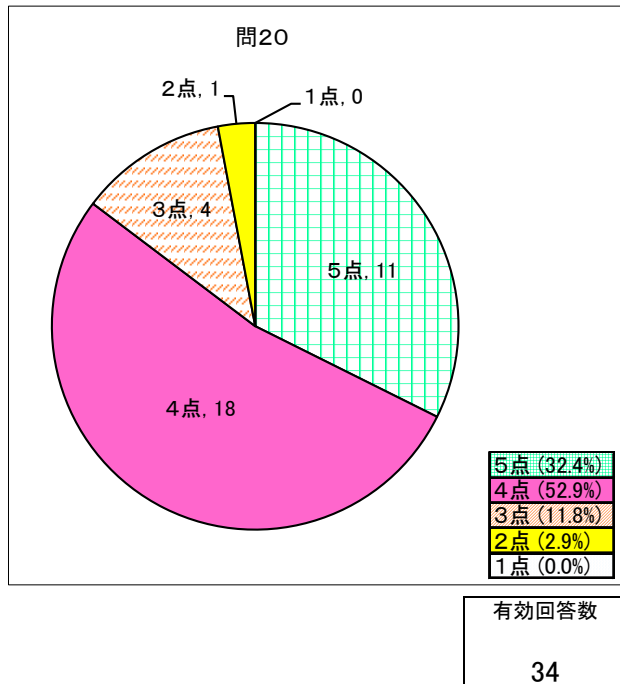
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ (3.9点)



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)



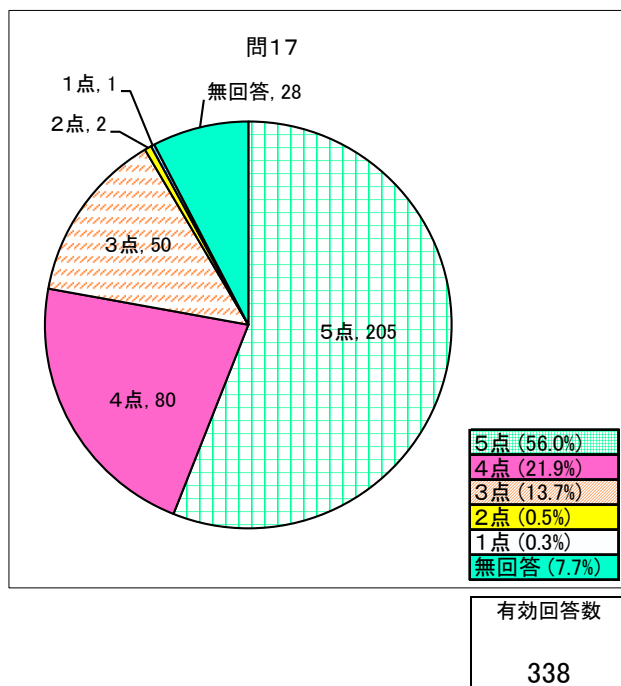
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.1点)



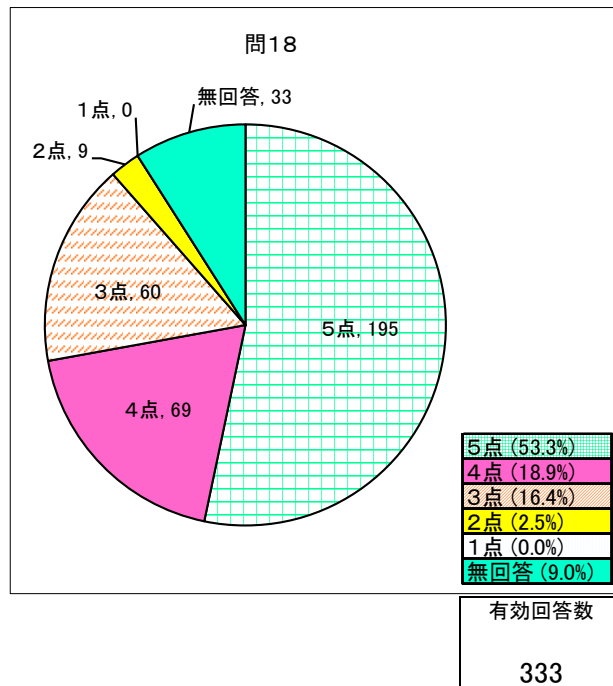
<生活支援型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

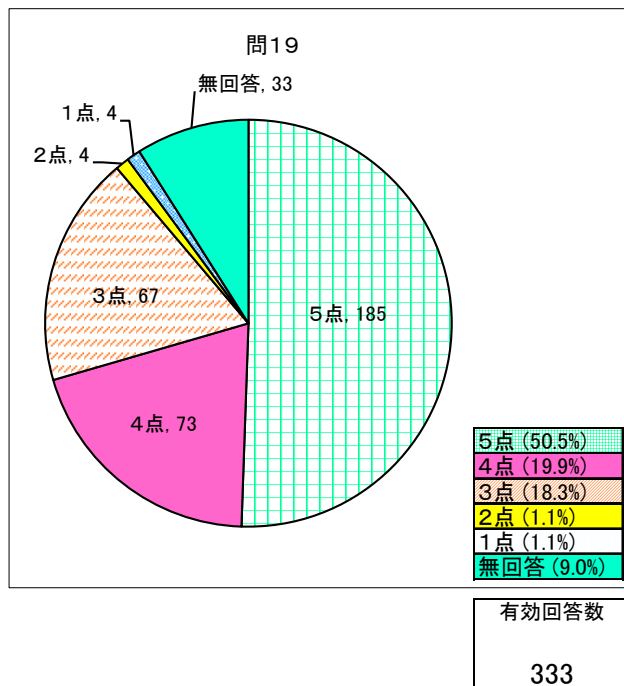
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？ (4.4点)



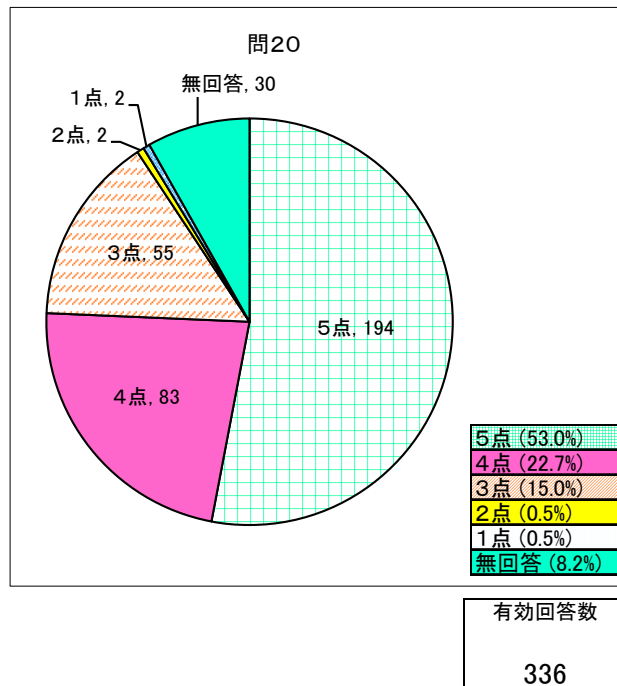
問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.4点)



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？ (4.3点)



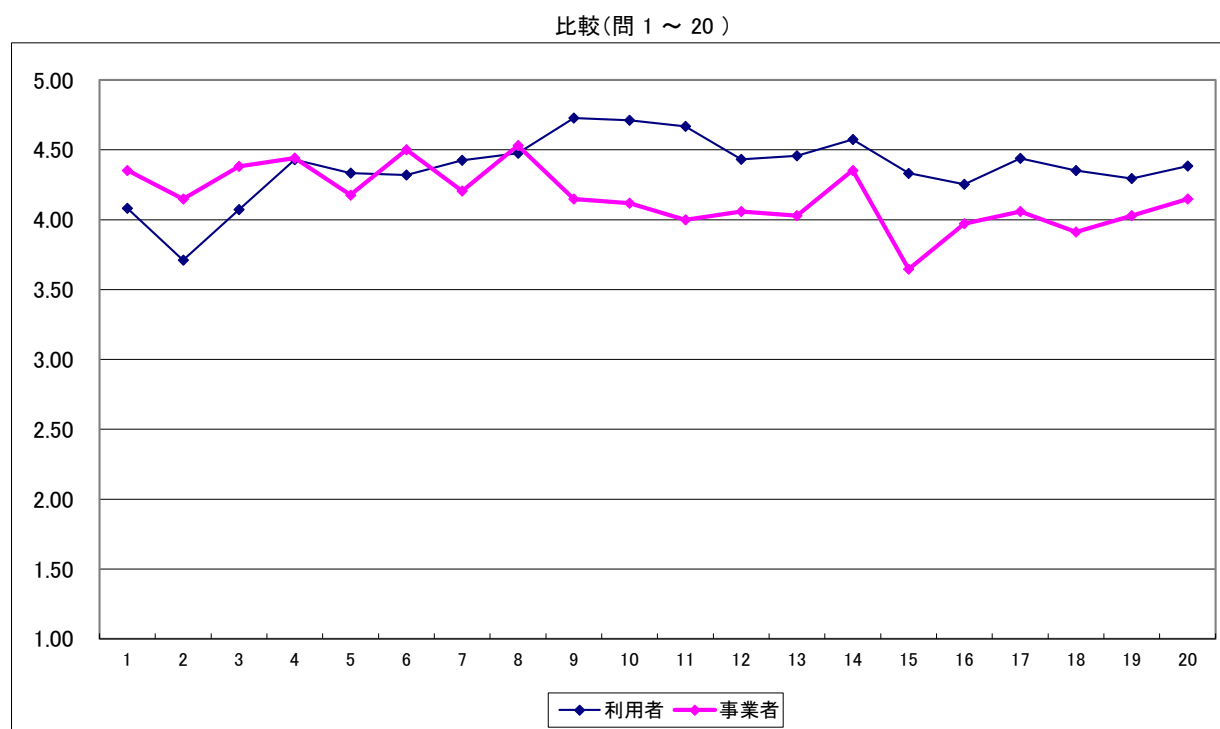
問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ (4.4点)



<生活支援型訪問>

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:83.2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 10】 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？ (4.1点)

【問 8】 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応していますか？ (4.5点)

【問 6】 スタッフの業務には、利用者以外の方(家族等)に対するサービス、利用者が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、利用者に説明ができていますか？ (4.5点)

●点数が低い項目

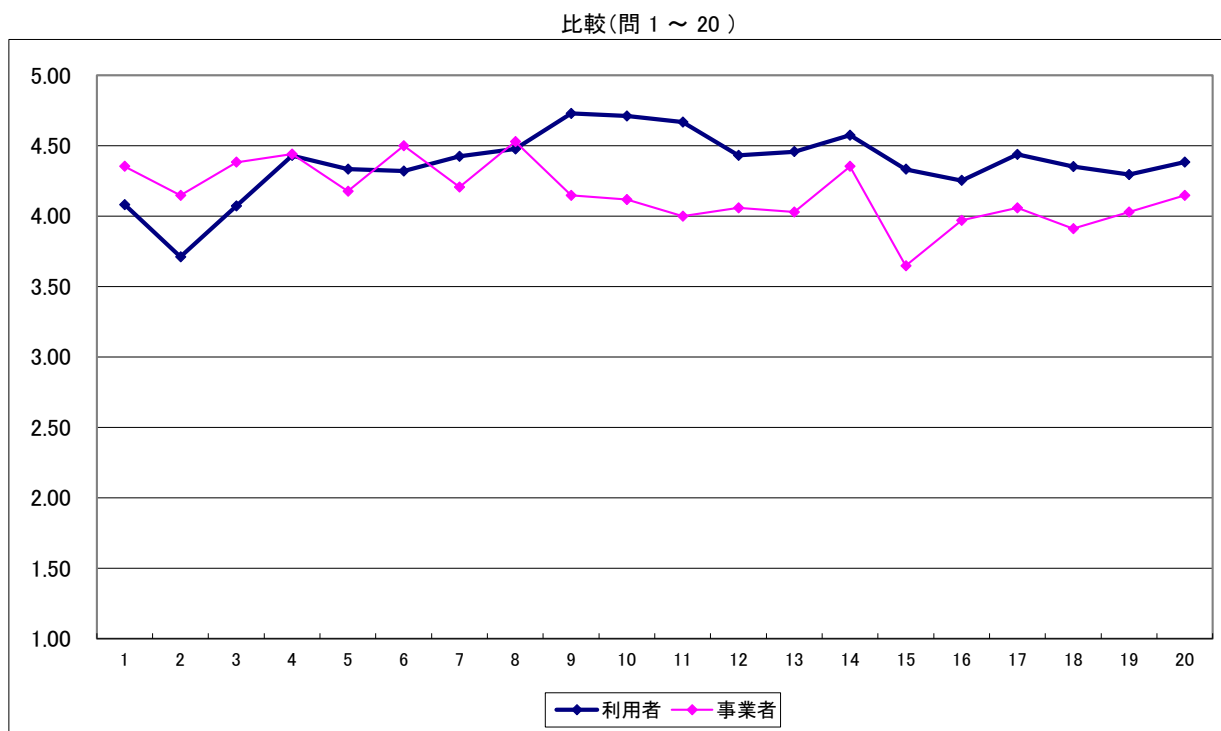
【問 17】 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？ (4.1点)

【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？ (4.1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？ (3.9点)

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]



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:87.5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】 スタッフは、約束の時間（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？ (4.7点)

【問 10】 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？ (4.7点)

【問 11】 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.7点)

●点数が低い項目

【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？ (3.7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)