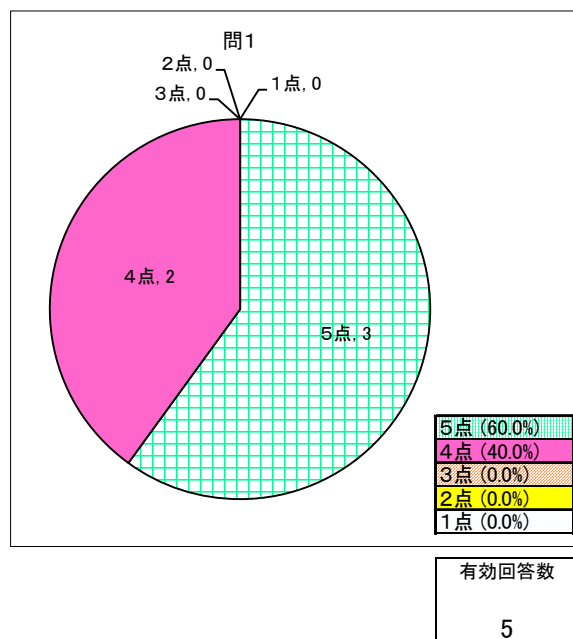
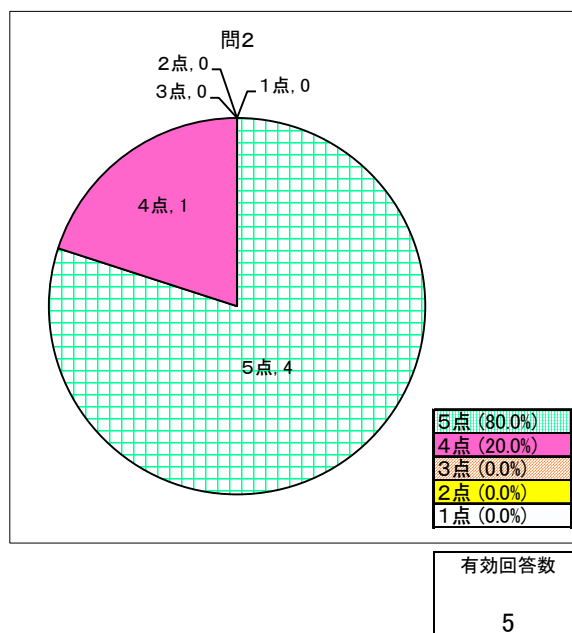


[事業者自己評価]

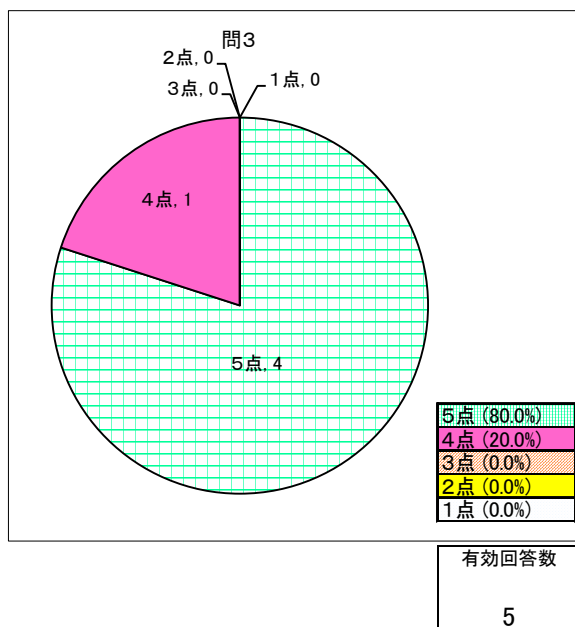
問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ (4.6点)



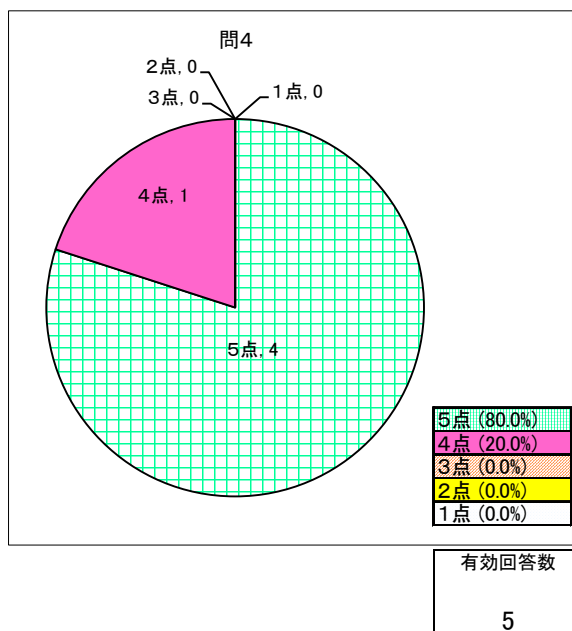
問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明ができていますか？ (4.8点)



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？ (4.8点)

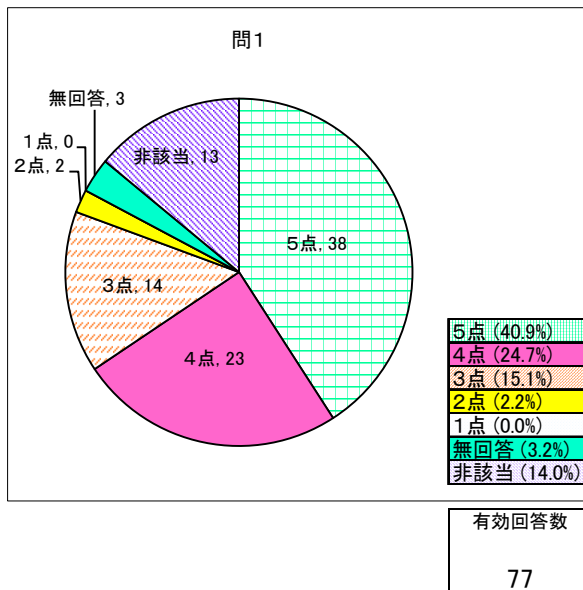


問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ (4.8点)

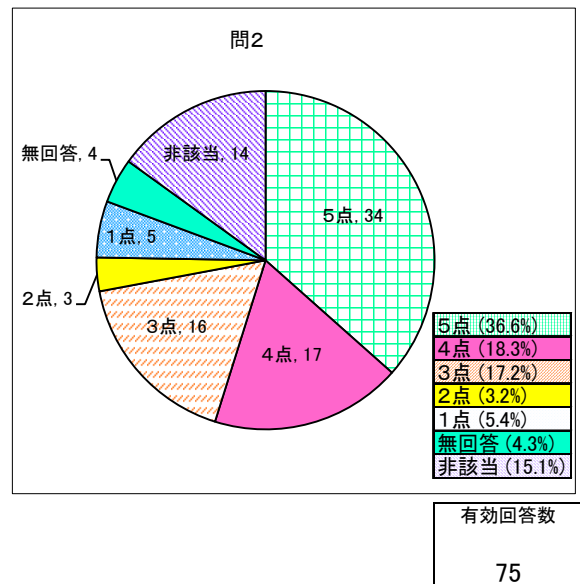


[ユーザー(利用者)評価]

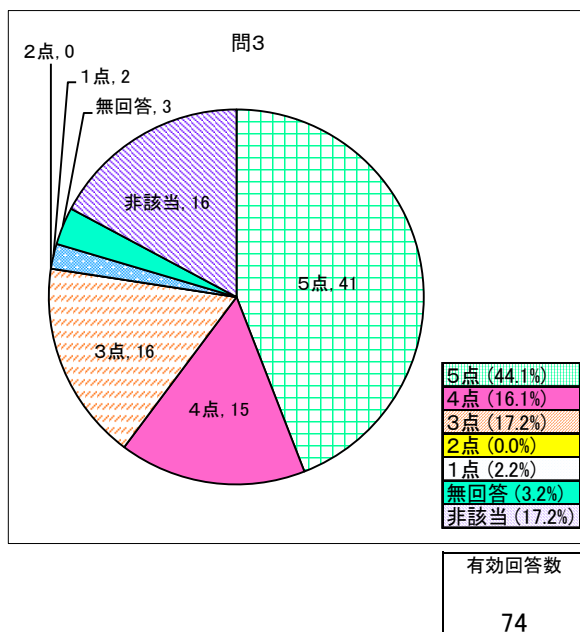
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.3点)



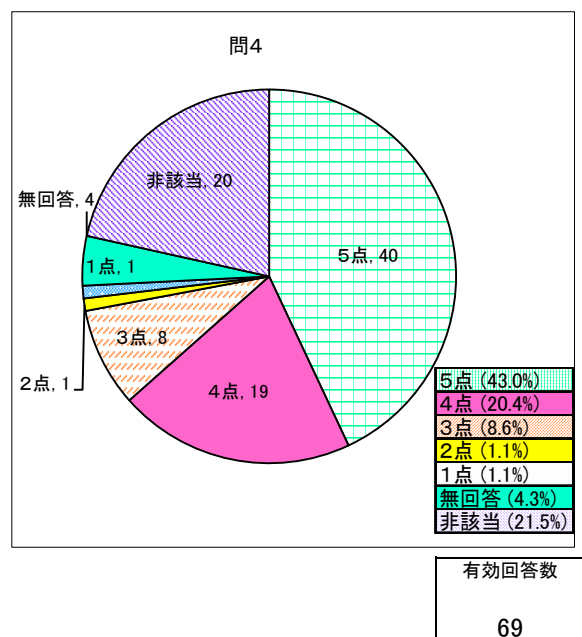
問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ (4.0点)



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？ (4.3点)

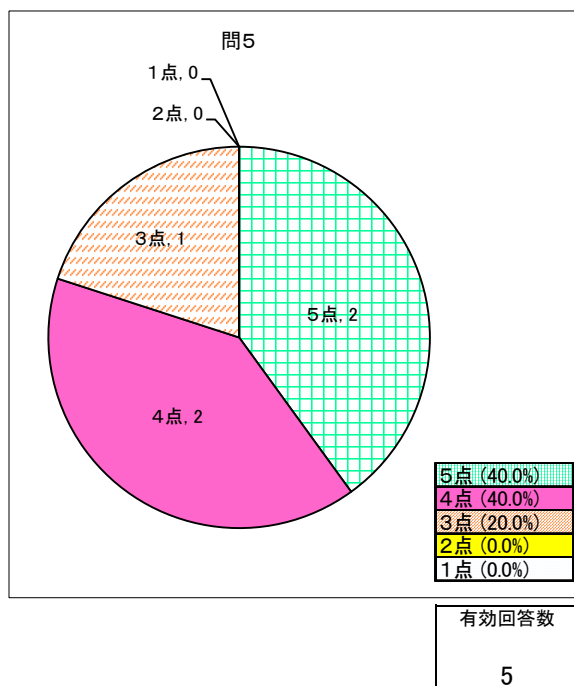


問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ (4.4点)

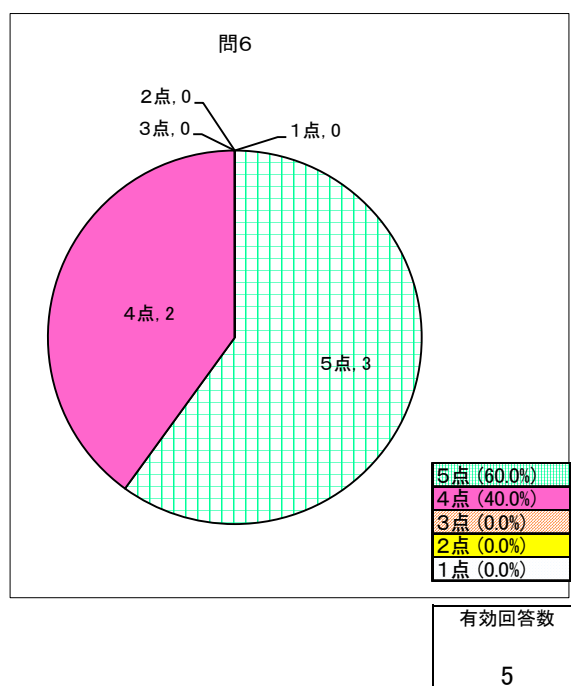


[事業者自己評価]

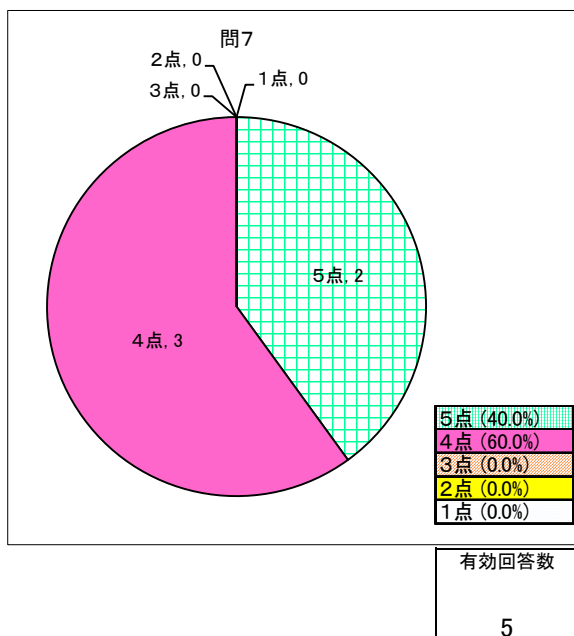
問5 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書は、ご本人やご家族の同意のもと、要望や希望に沿ったサービス計画になっていますか？ (4. 2点)



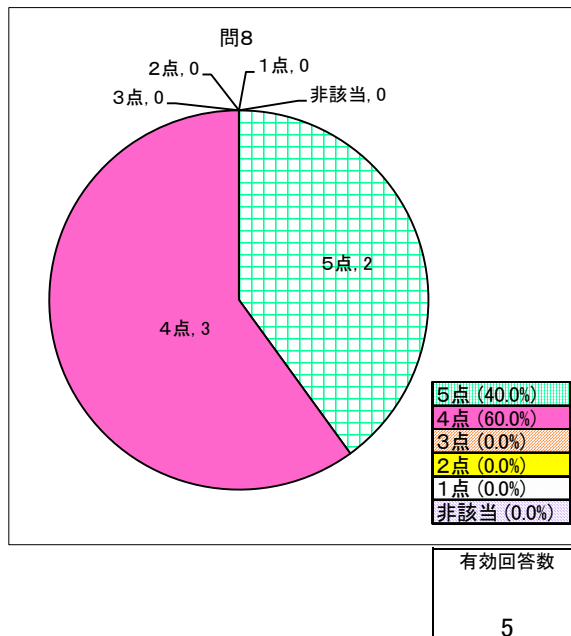
問6 計画書の内容は、日々のご利用者・ご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、都度適切に見直されていますか？ (4. 6点)



問7 訪問サービスでは、必要なケアの内容に応じて柔軟に提供できていますか？ (4. 4点)

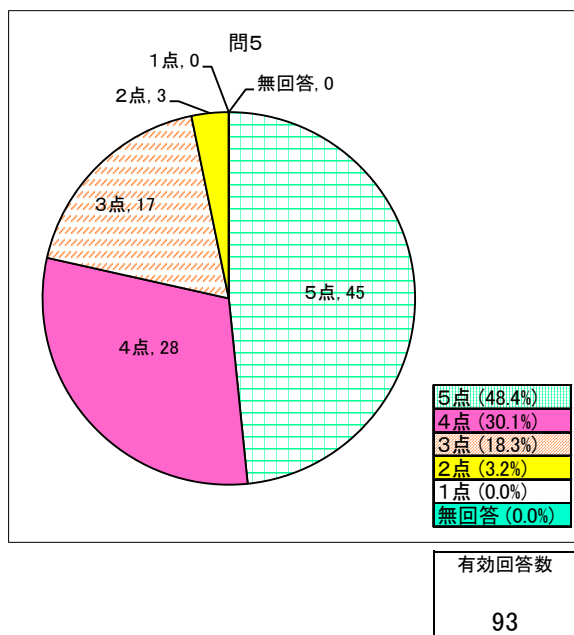


問8 事業所から配布している緊急通報用の通信機器は、緊急時や必要な際に使用されていますか？ (4. 4点)

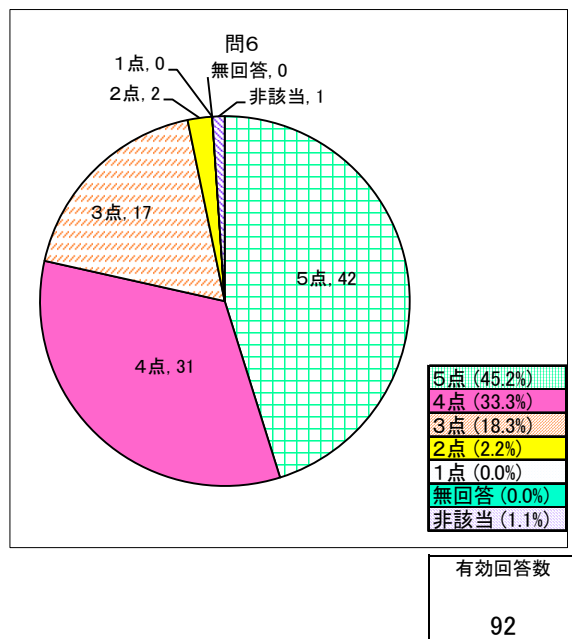


[ユーザー(利用者)評価]

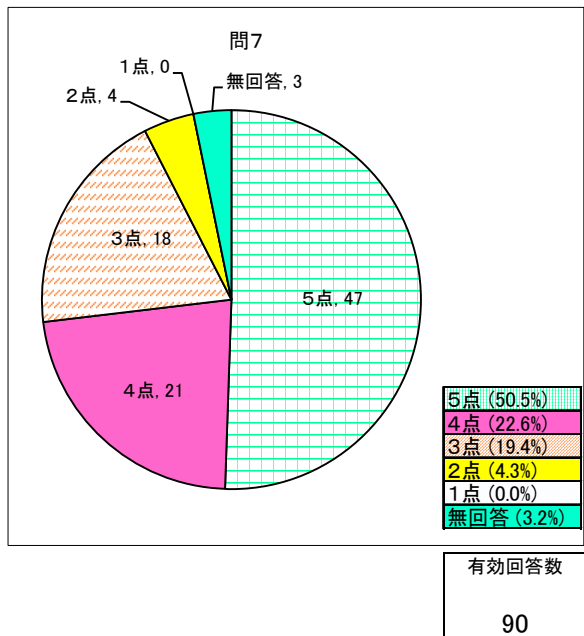
問5 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書(※)は、ご本人やご家族の同意にもとづいて、要望や希望に沿ったサービス計画になっていますか？ (4. 2点)



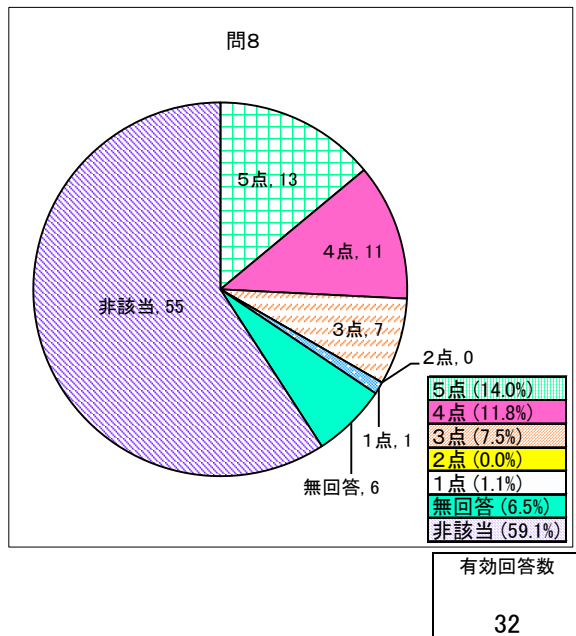
問6 計画書の内容は、日々のご利用者・ご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、都度適切に見直されていますか？ (4. 2点)



問7 訪問サービスでは、必要なケアの内容に応じて柔軟に提供されていますか？ (4. 2点)

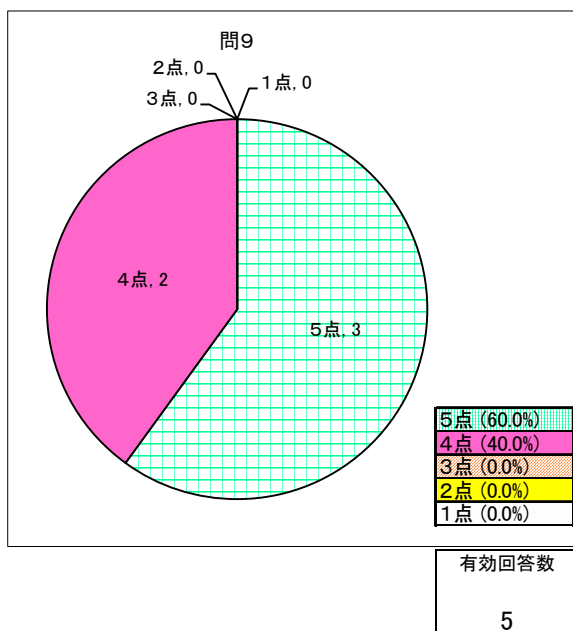


問8 事業所から配布されている緊急通報用の通信機器は、緊急時や必要な際に使用することができますか？ (4. 1点)

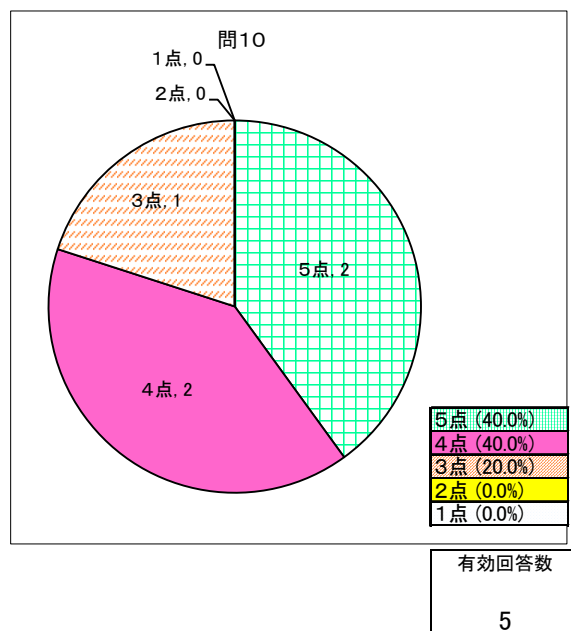


[事業者自己評価]

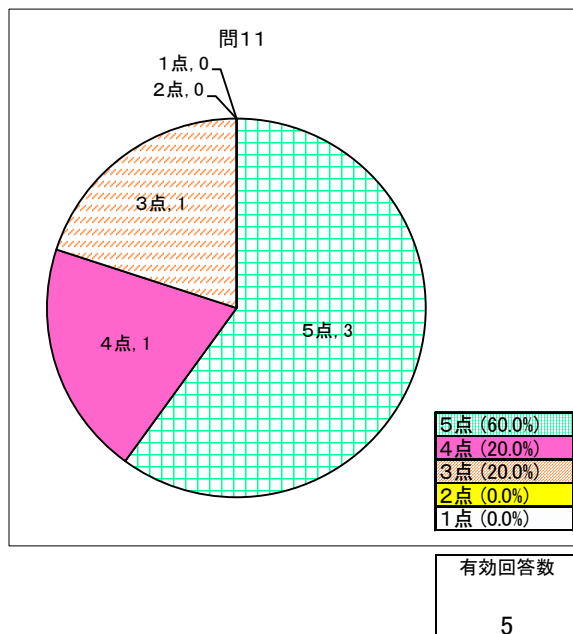
問9 緊急なサービス依頼があった場合、事業所はヘルパーを派遣するなど、柔軟な対応ができていますか？ (4.6点)



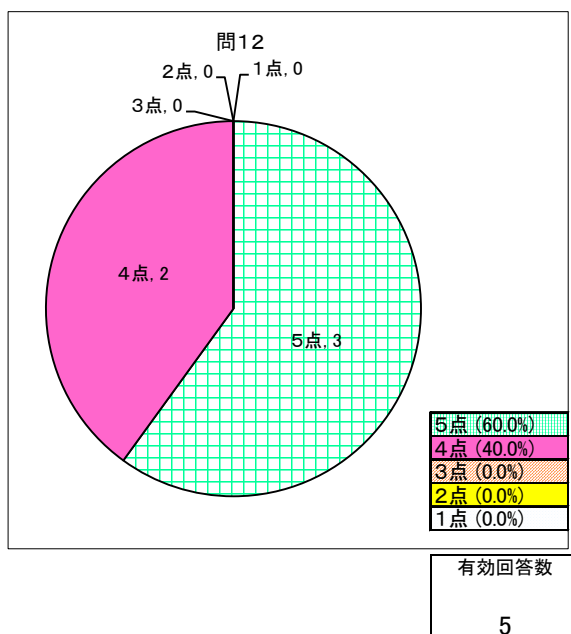
問10 サービス提供の記録として、提供日時・提供した具体的なサービス内容・ご利用者の心身の状況その他必要な事項が記入できていますか？ (4.2点)



問11 概ね月に一回以上または必要に応じて、看護師による生活状況の確認や聞き取りなどで、心身状態の確認（アセスメント・モニタリング）が実施できていますか？ (4.4点)

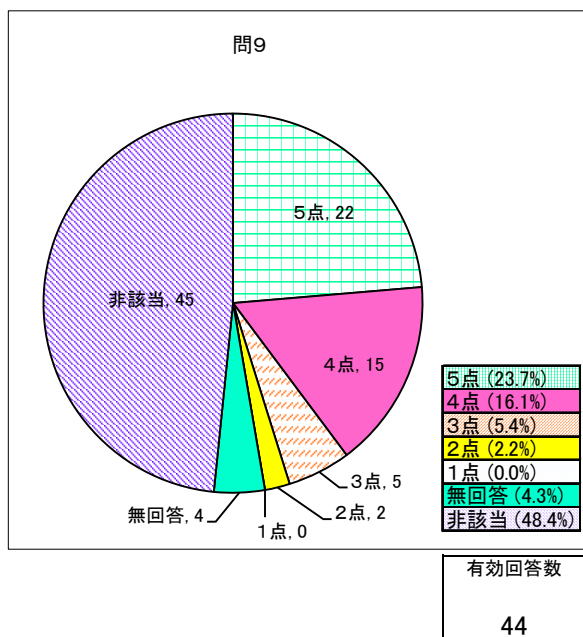


問12 事業所は、訪問看護、医療機関（主治医）、ケアマネジャー、民生委員等の関連事業所との間で、十分な連携がとれていますか？ (4.6点)

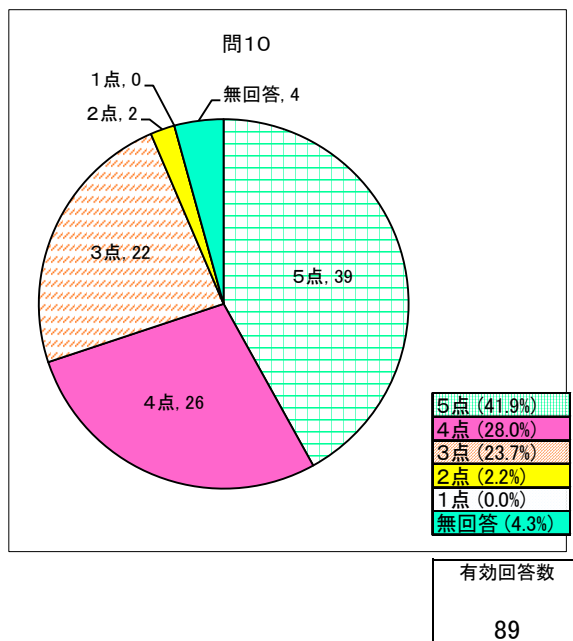


[ユーザー(利用者)評価]

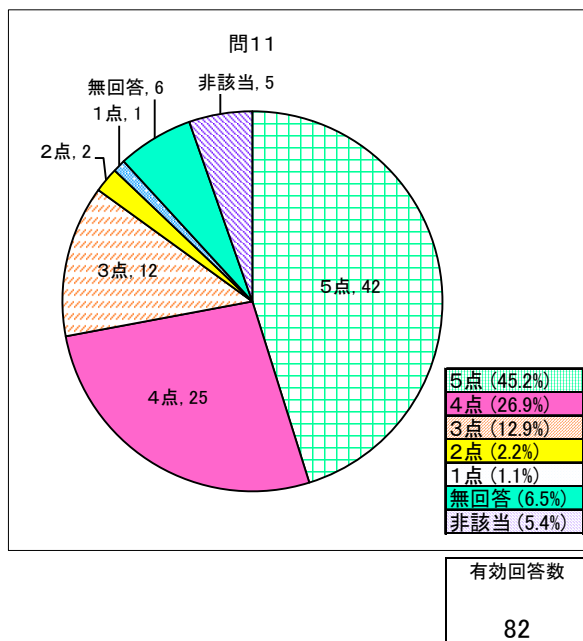
問9 緊急にサービスを依頼した場合、事業所はヘルパーを派遣するなど、柔軟な対応をしてくれますか？ (4.3点)



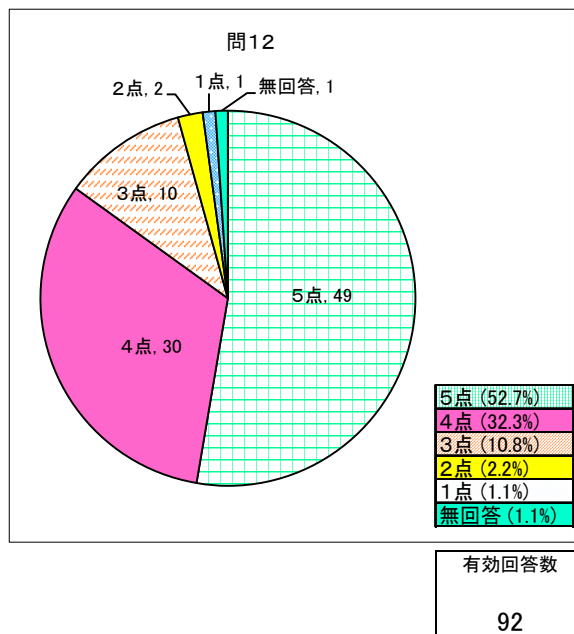
問10 サービス提供の記録として、提供日時・提供した具体的なサービス内容・ご利用者の心身の状況その他必要な事項が記入されていますか？ (4.1点)



問11 概ね月に一回以上または必要に応じて、看護師による生活状況の確認や聞き取りなどで、心身状態の確認(アセスメント・モニタリング)が実施されていますか？ (4.3点)

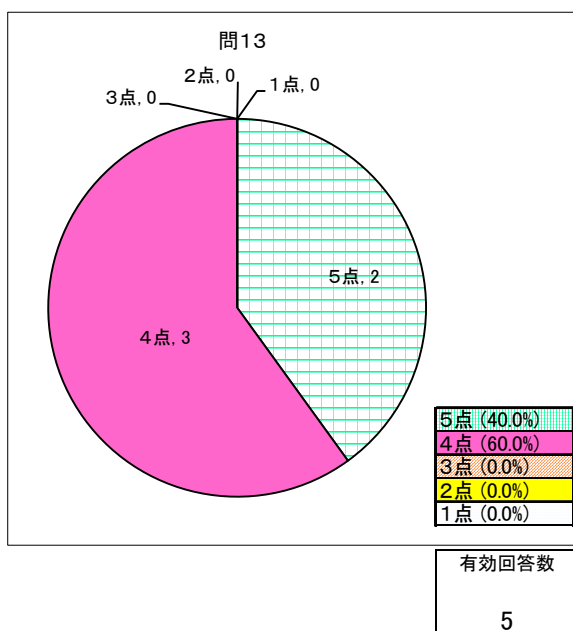


問12 事業所は、訪問看護、医療機関(主治医)、ケアマネジャー、民生委員等の関連事業所との間で、十分な連携がとれていると思いますか？ (4.3点)

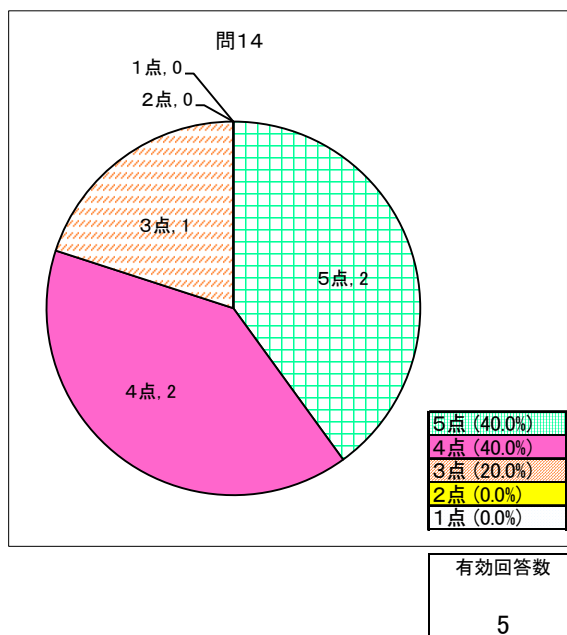


[事業者自己評価]

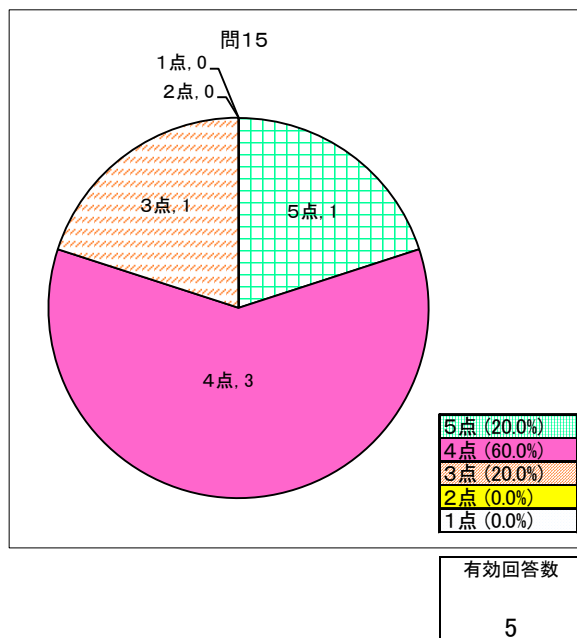
問13 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけて、適切なサービスを提供できていますか？ (4. 4点)



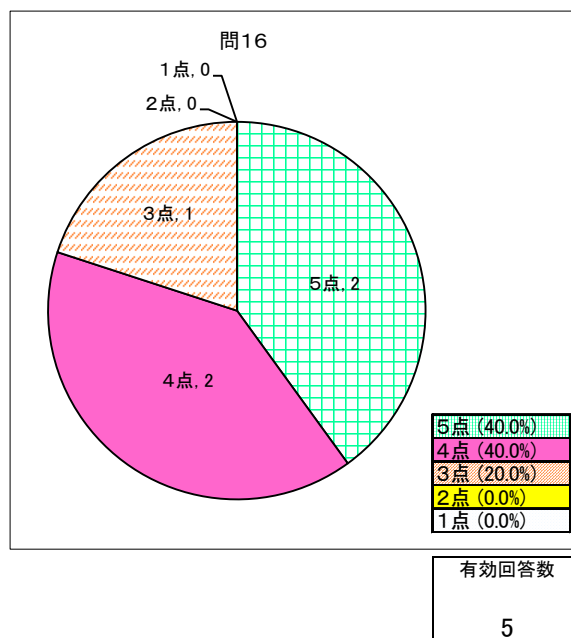
問14 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応ができていますか？ (4. 2点)



問15 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみは適切ですか？ (4. 0点)

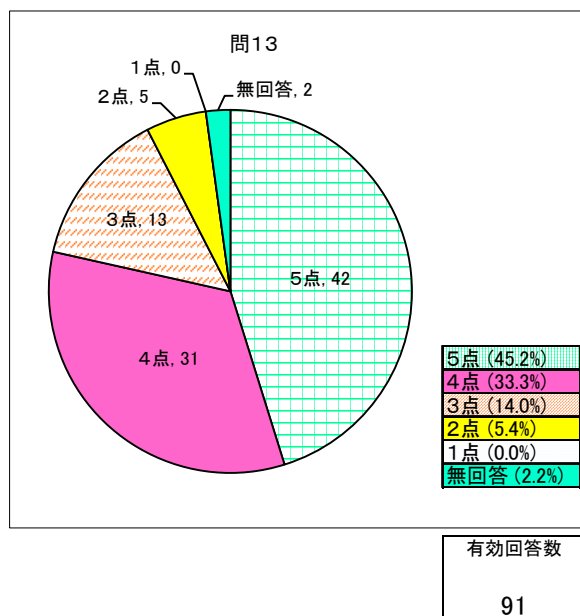


問16 ヘルパーや看護師、事業所のスタッフは、気軽に相談できる雰囲気ができていますか？ (4. 2点)

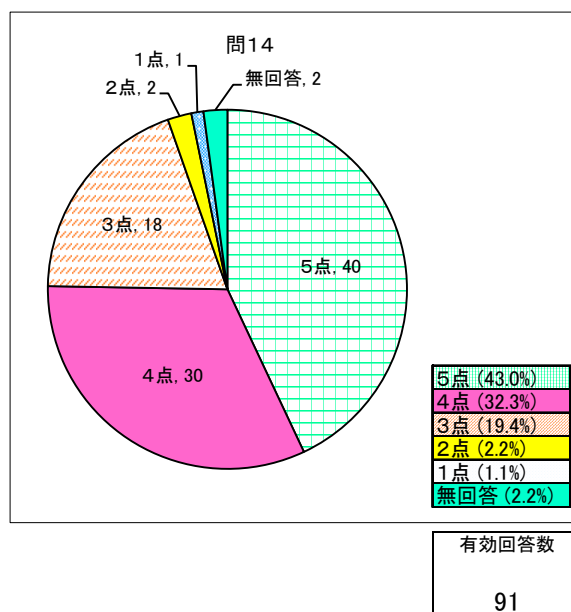


[ユーザー(利用者)評価]

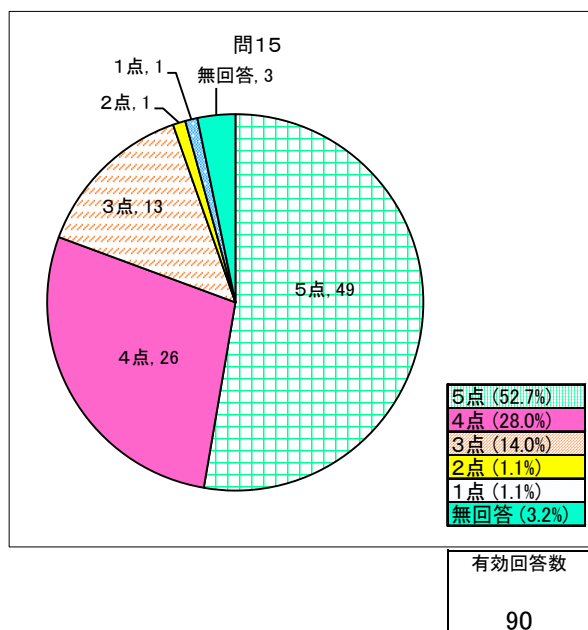
問13 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけて、適切なサービスが提供できていますか？ (4. 2点)



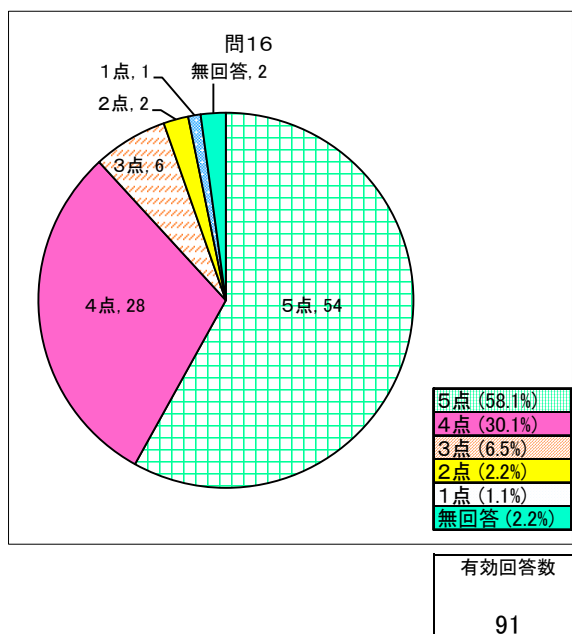
問14 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？ (4. 2点)



問15 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. 3点)

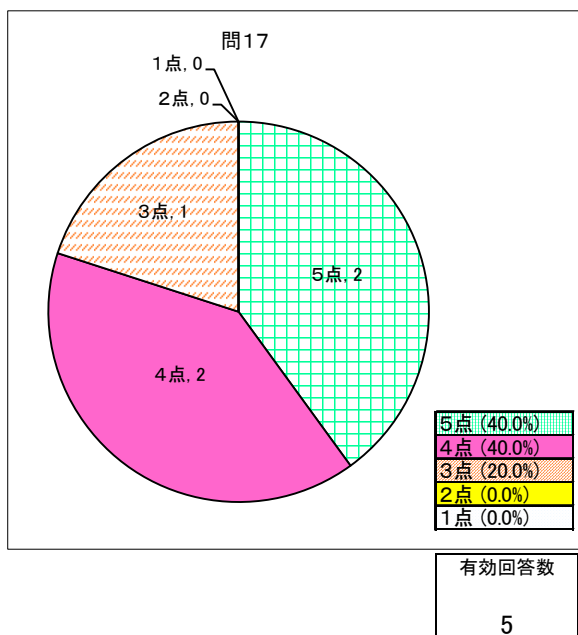


問16 ヘルパーや看護師、事業所のスタッフは、気軽に相談できる雰囲気ですか？ (4. 5点)

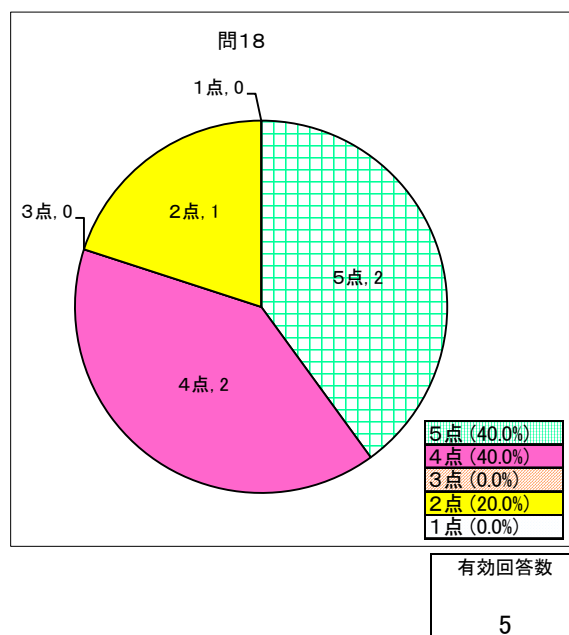


[事業者自己評価]

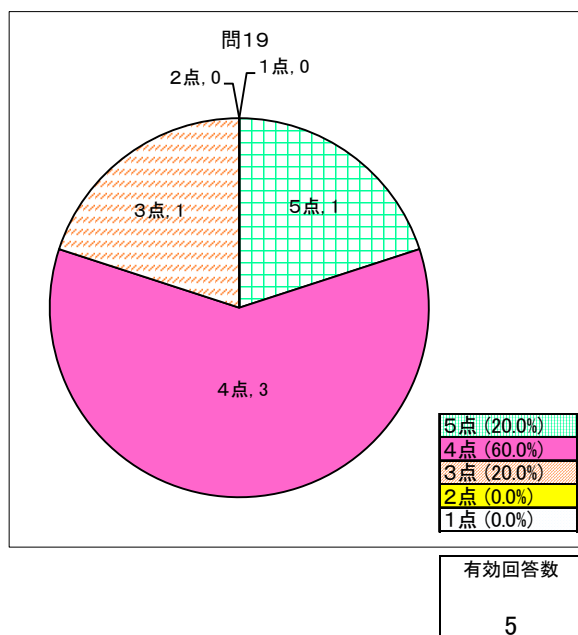
問17 定期巡回サービスを利用することで、ご利用者の身体状況・精神状態・生活環境などが改善できていますか？ (4.2点)



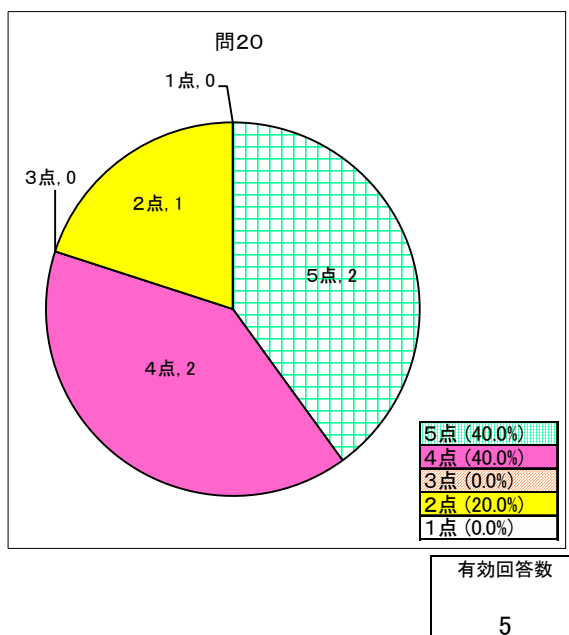
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ (4.0点)



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)

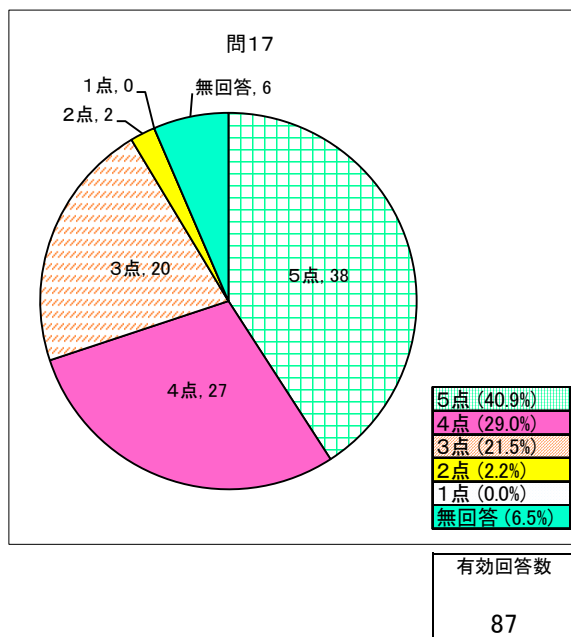


問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.0点)

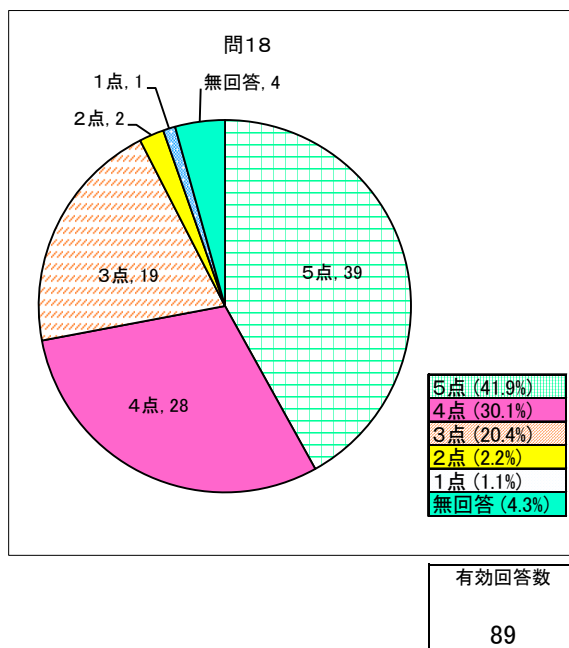


[ユーザー(利用者)評価]

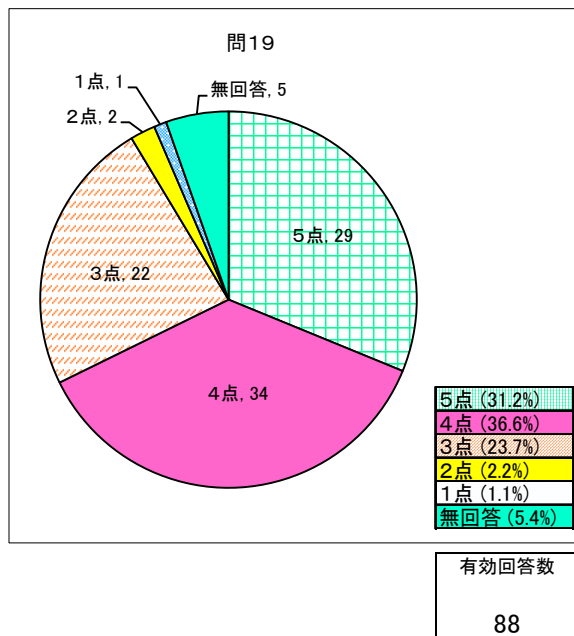
問17 定期巡回サービスを利用することで、ご利用者の身体状況・精神状態・生活環境などが改善されていますか？ (4.2点)



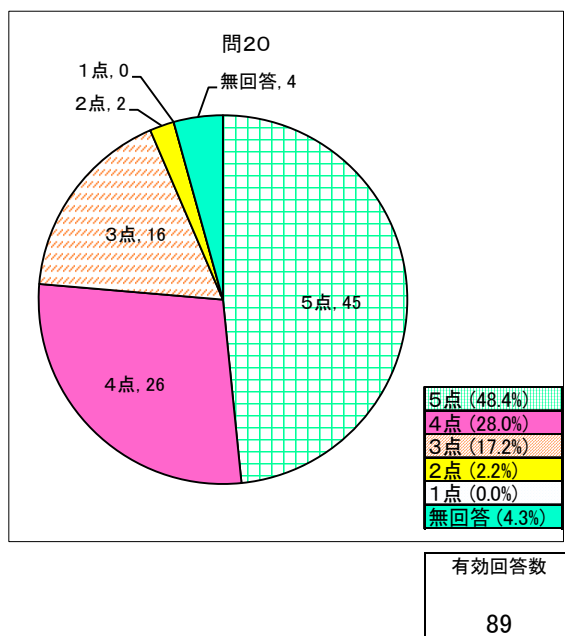
問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.1点)



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？ (4.0点)

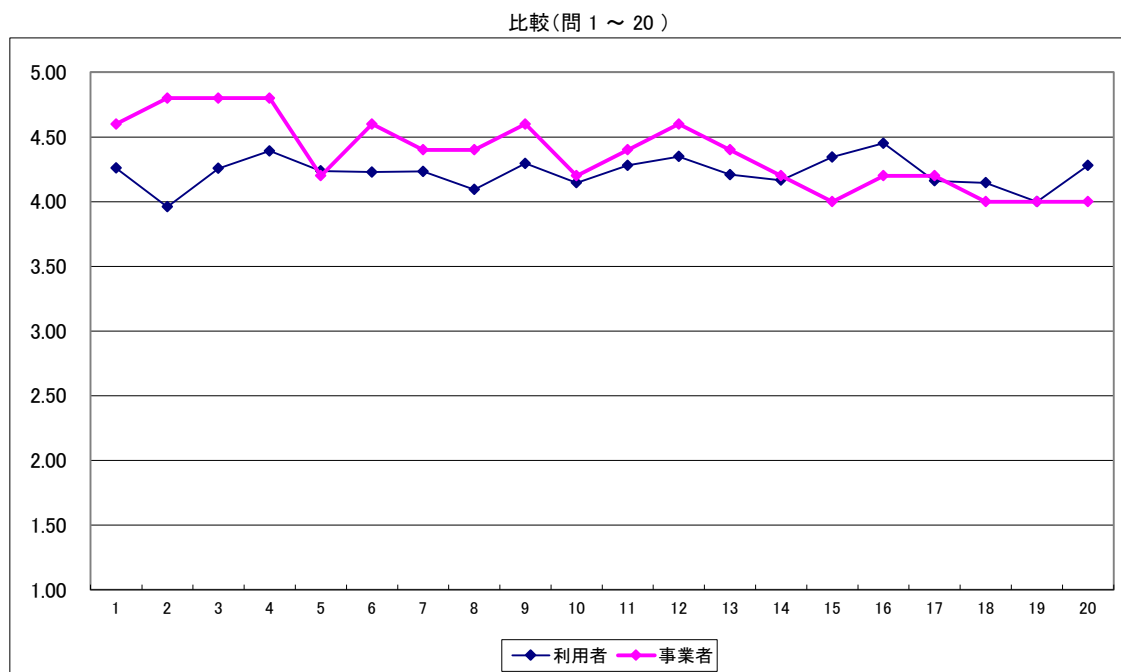


問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ (4.3点)



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:87.4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

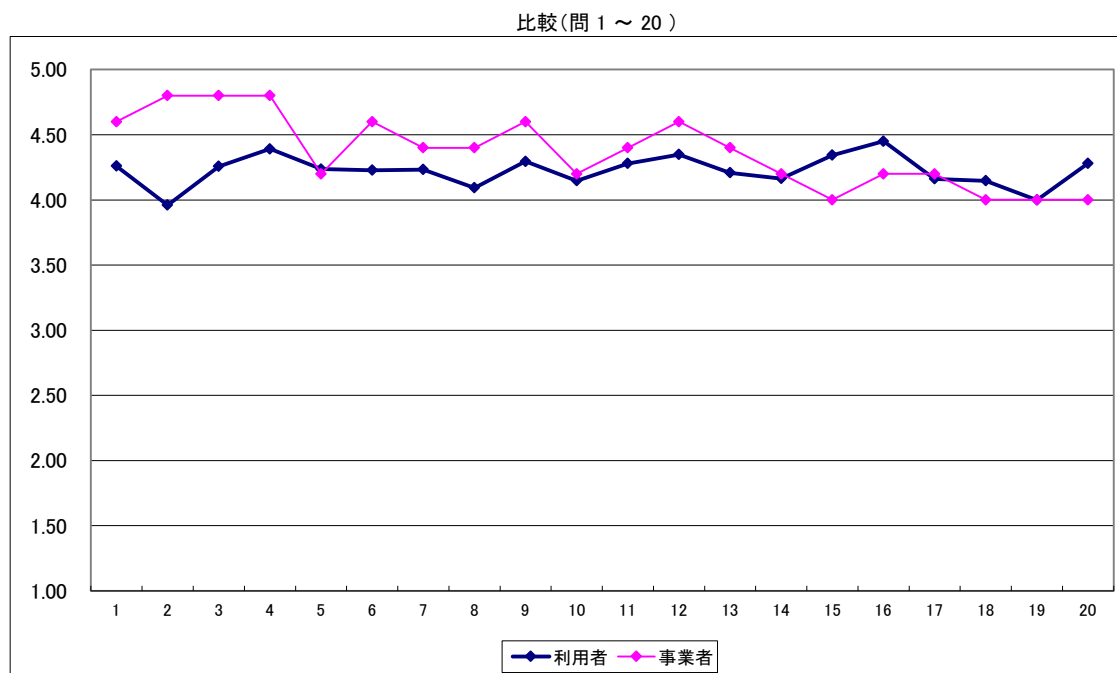
- 【問 2】苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明ができていますか？(4.8点)
- 【問 3】利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？(4.8点)
- 【問 4】サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？(4.8点)

●点数が低い項目

- 【問 15】ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみは適切ですか？(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)

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: 84.5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 16】ヘルパーや看護師、事業所のスタッフは、気軽に相談できる雰囲気ですか？ (4.5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)

【問 12】事業所は、訪問看護、医療機関（主治医）、ケアマネジャー、民生委員等の関連事業所との間で、十分な連携がとれていると思いますか？ (4.3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？ (4.0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？ (4.0点)

【問 8】事業所から配布されている緊急通報用の通信機器は、緊急時や必要な際に使用することができますか？ (4.1点)