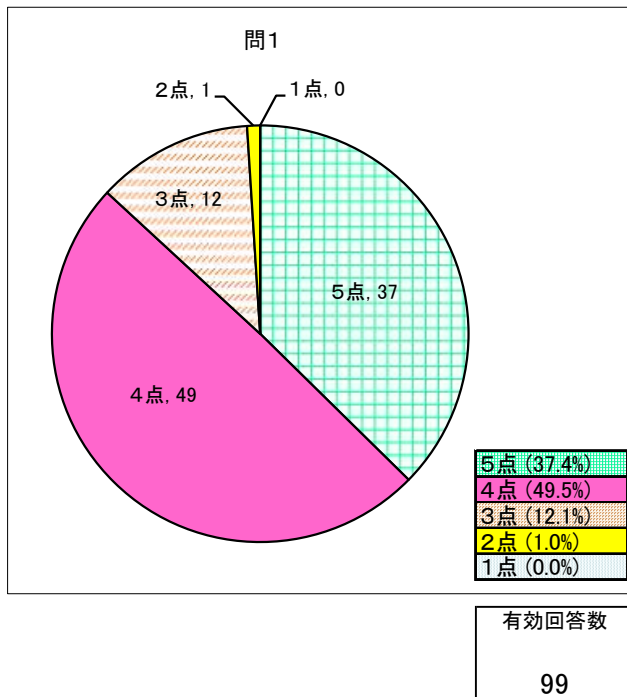


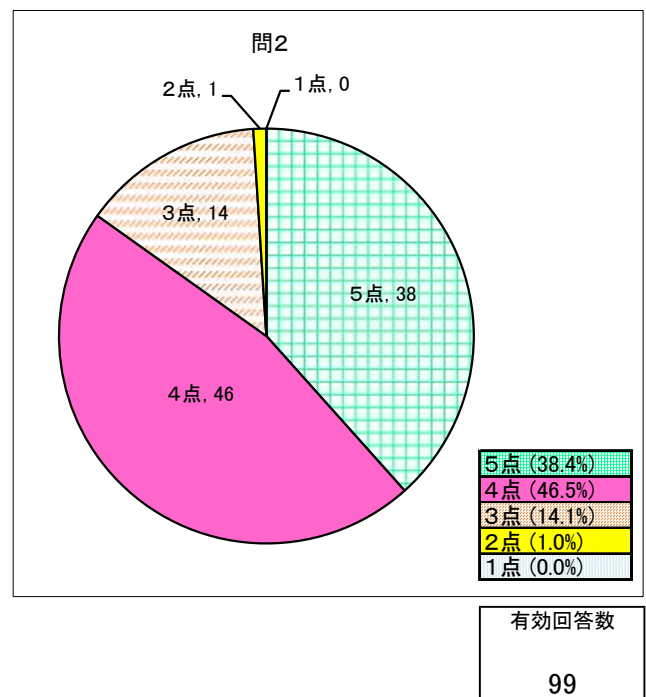
<訪問介護・予防専門型訪問>

[事業者自己評価]

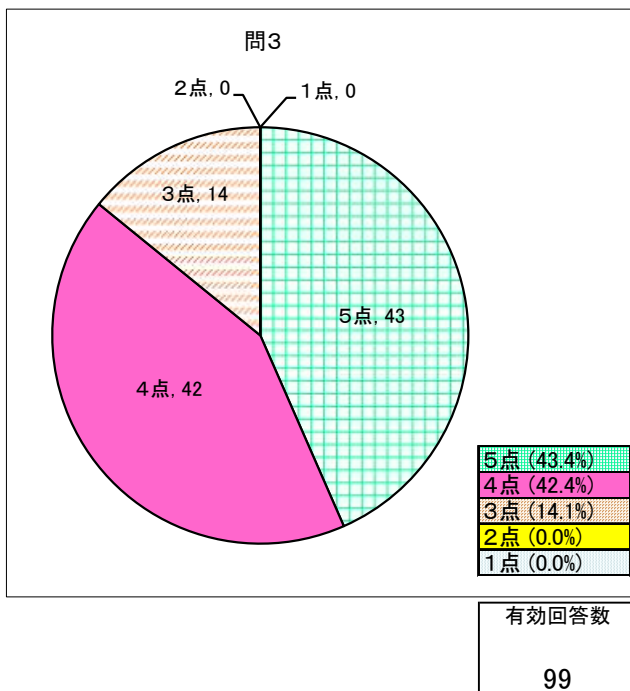
問1 契約書や重要事項説明書などについて、分かりやすい説明ができていますか？ (4. 2点)



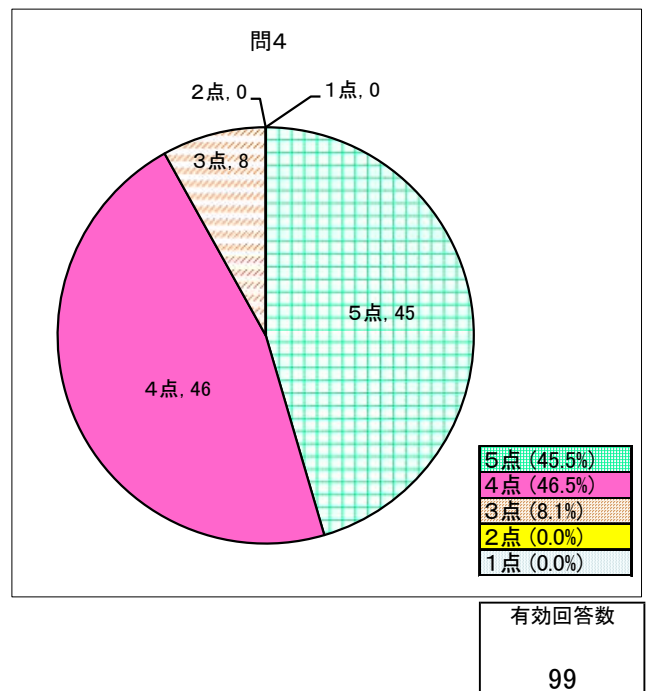
問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、分かりやすい説明ができていますか？ (4. 2点)



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、分かりやすい説明はできていますか？ (4. 3点)



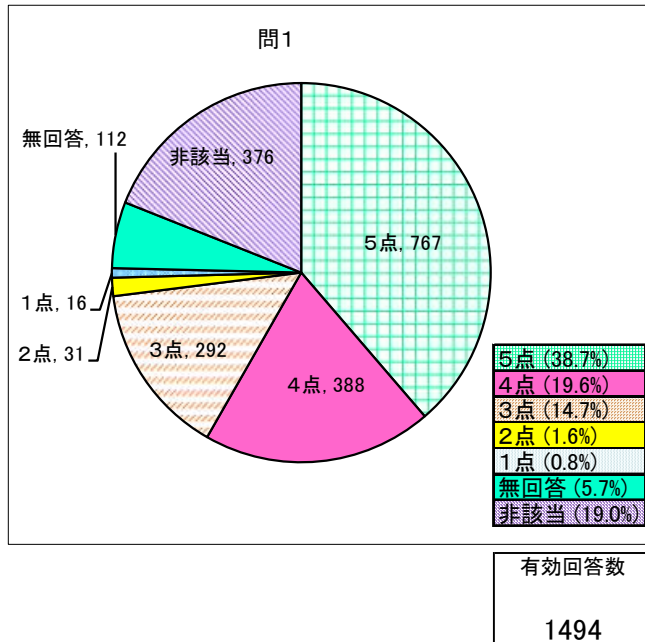
問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ (4. 4点)



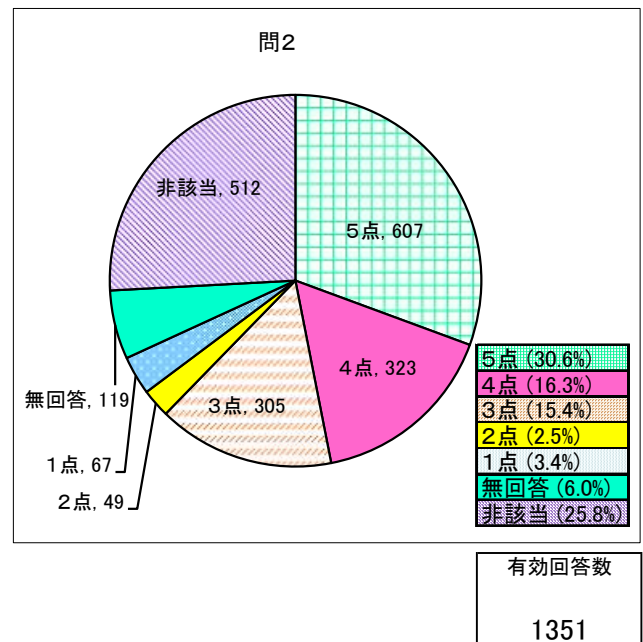
<訪問介護・予防専門型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

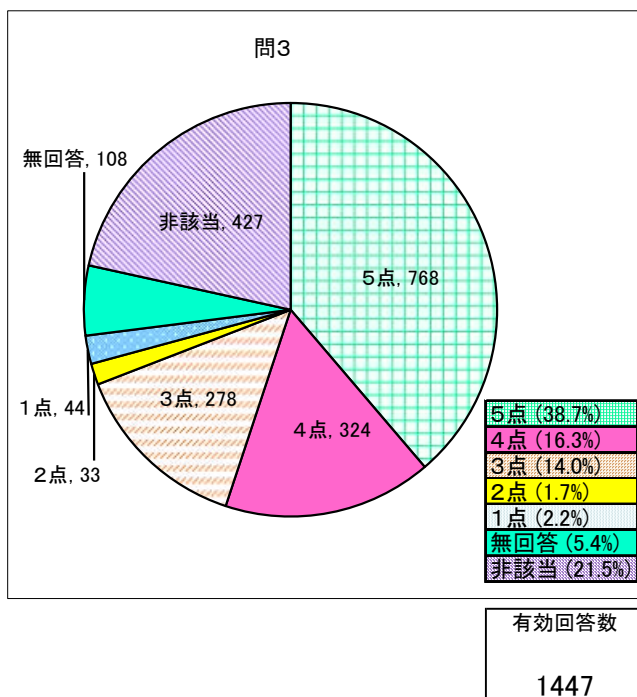
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？ (4.2点)



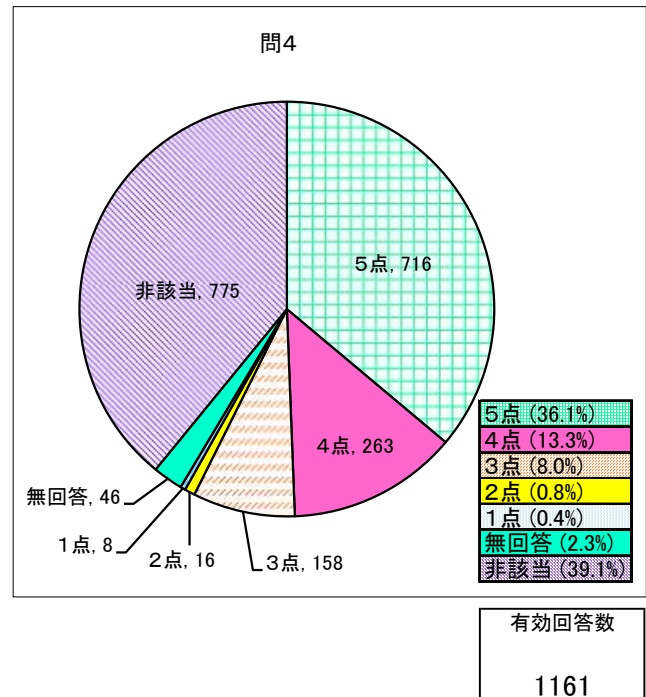
問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、分かりやすい説明がありましたか？ (4.0点)



問3 あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？ (4.2点)



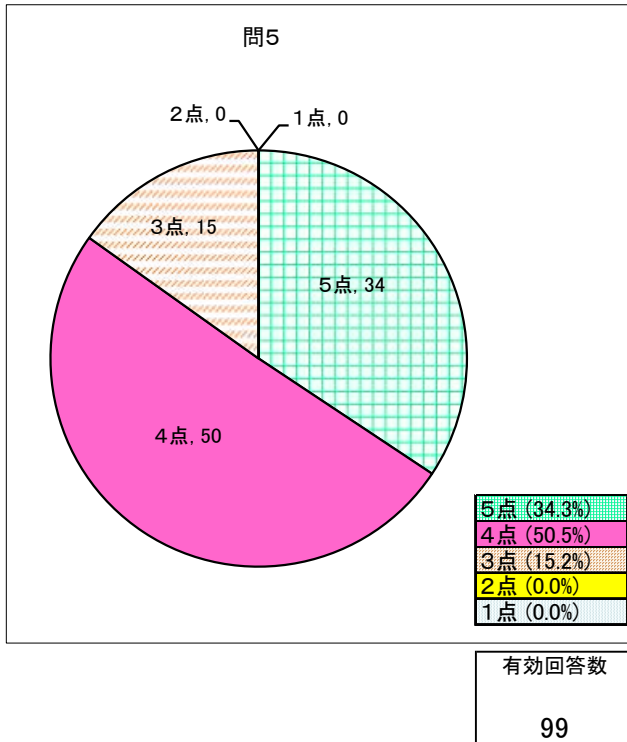
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？ (4.4点)



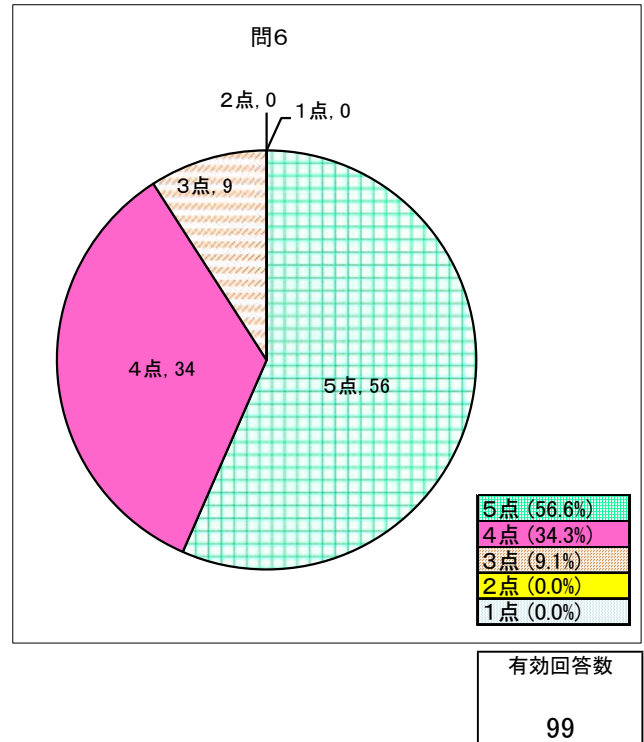
<訪問介護・予防専門型訪問>

[事業者自己評価]

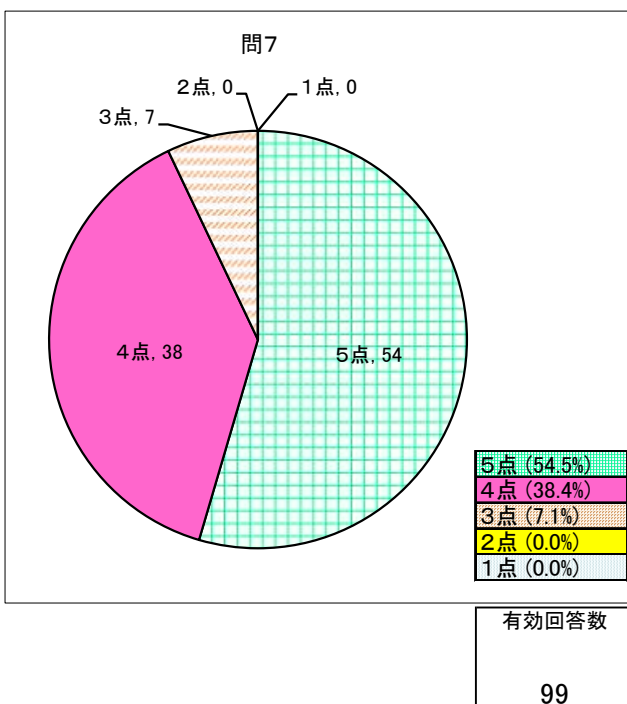
問5 訪問介護計画は、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成できていますか？ (4. 2点)



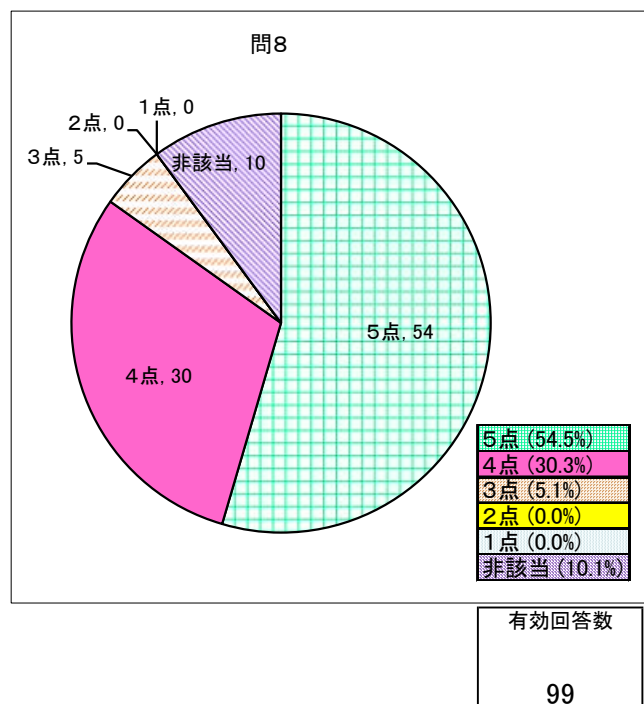
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを、利用者に説明ができていますか？ (4. 5点)



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. 5点)



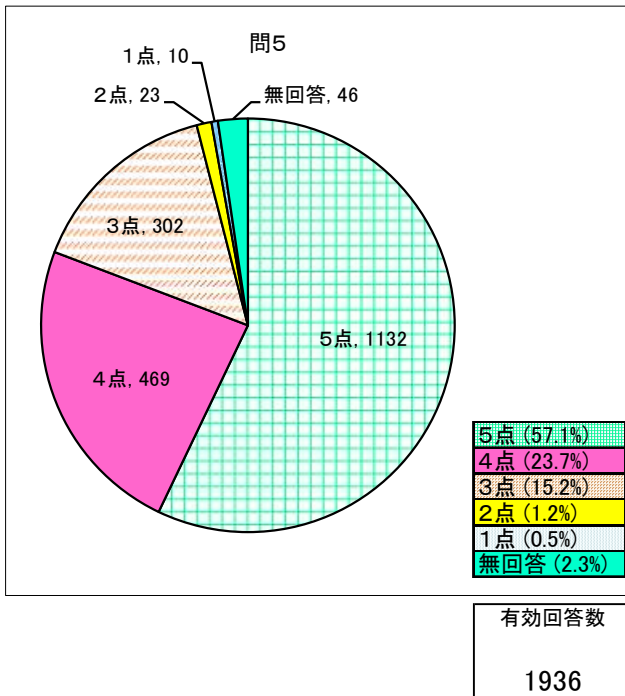
問8 事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしていますか？ (4. 6点)



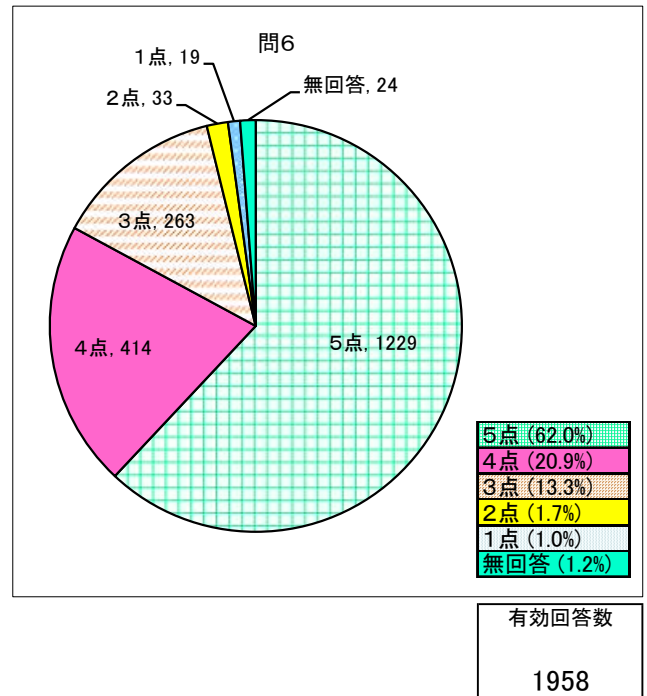
<訪問介護・予防専門型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

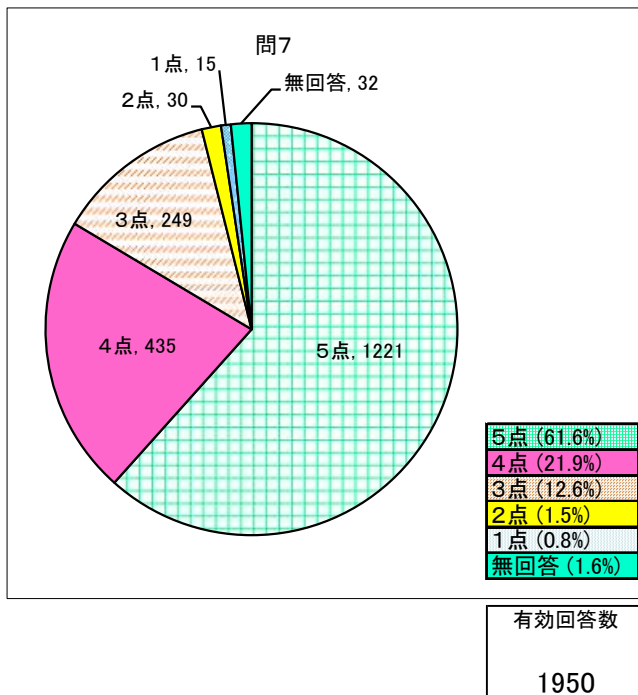
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？ (4. 4点)



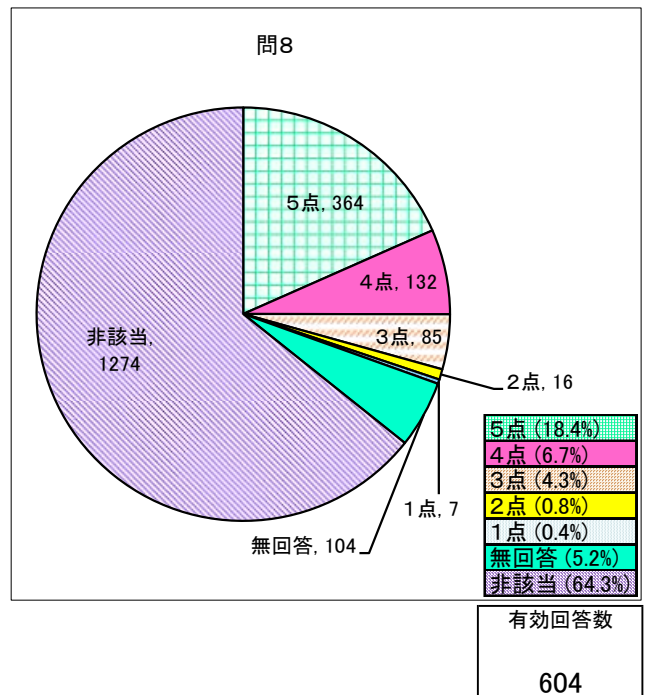
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？ (4. 4点)



問7 訪問介護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)



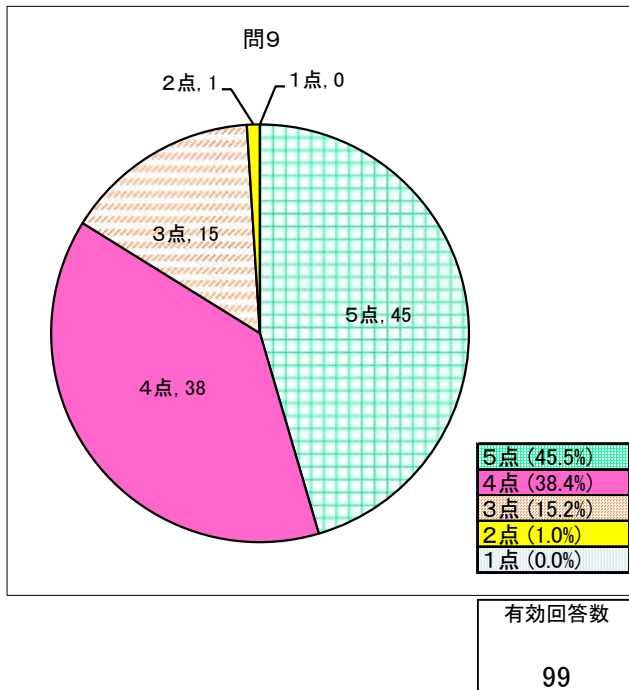
問8 事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしていますか？ (4. 4点)



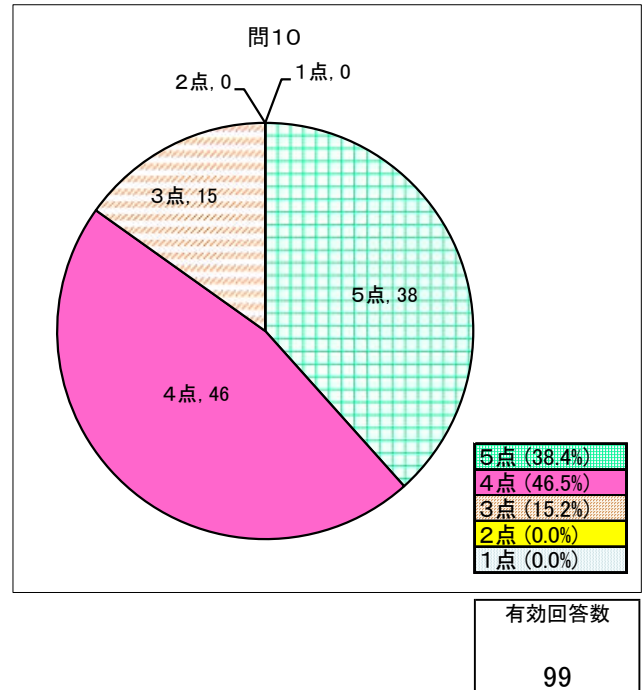
<訪問介護・予防専門型訪問>

[事業者自己評価]

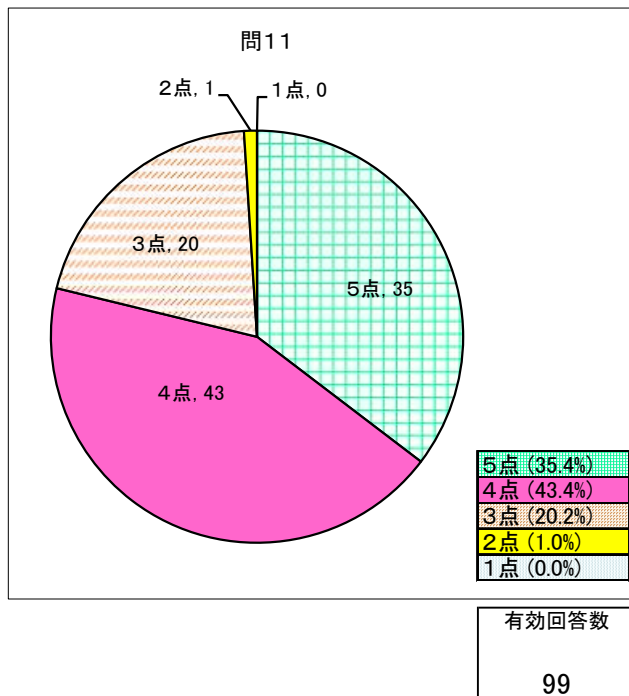
問9 ヘルパーは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？（4.3点）



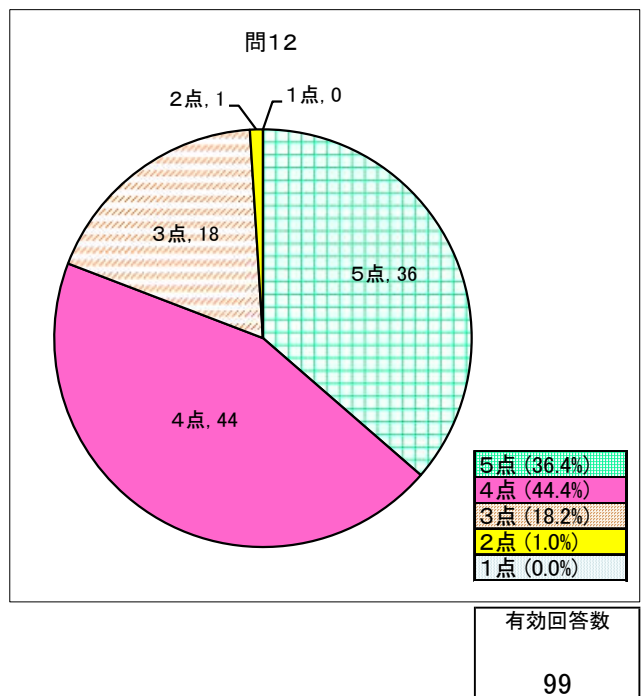
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って適切にサービスをしていますか？（4.2点）



問11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーに指導・アドバイスはできていますか？（4.1点）



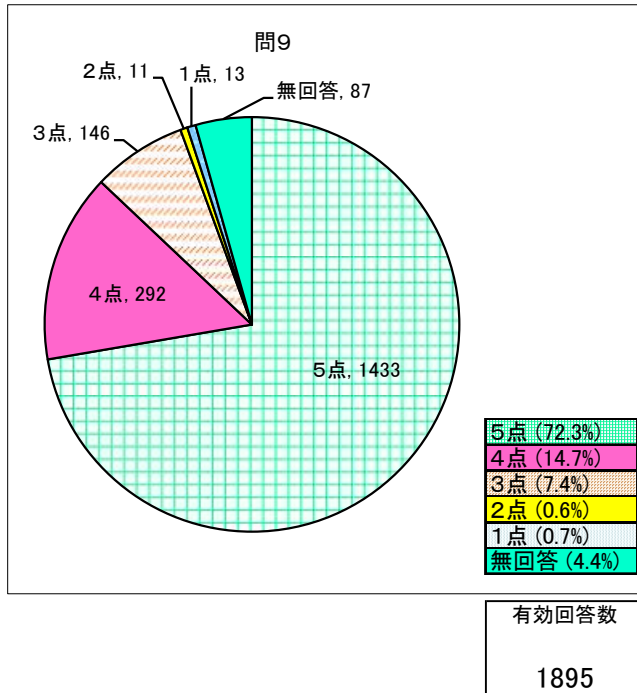
問12 認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術をヘルパーに教育できていますか？（4.2点）



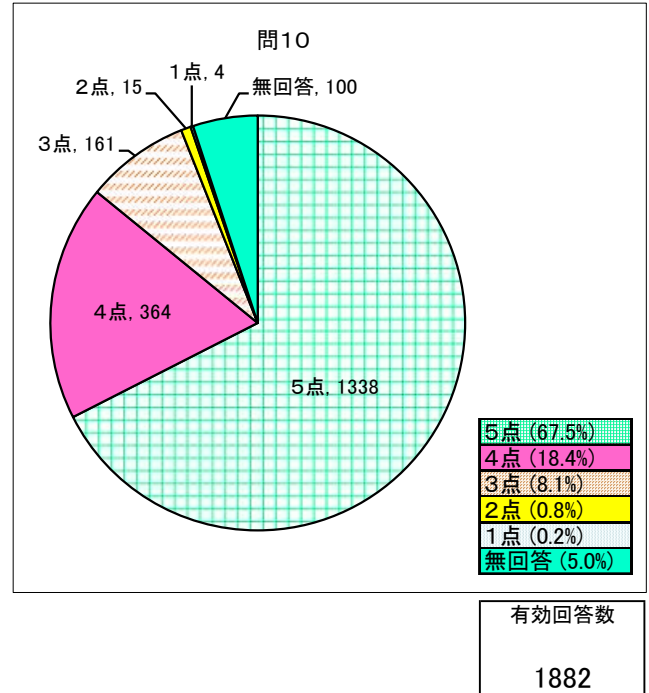
<訪問介護・予防専門型訪問>

[ユーザー(利用者)評価]

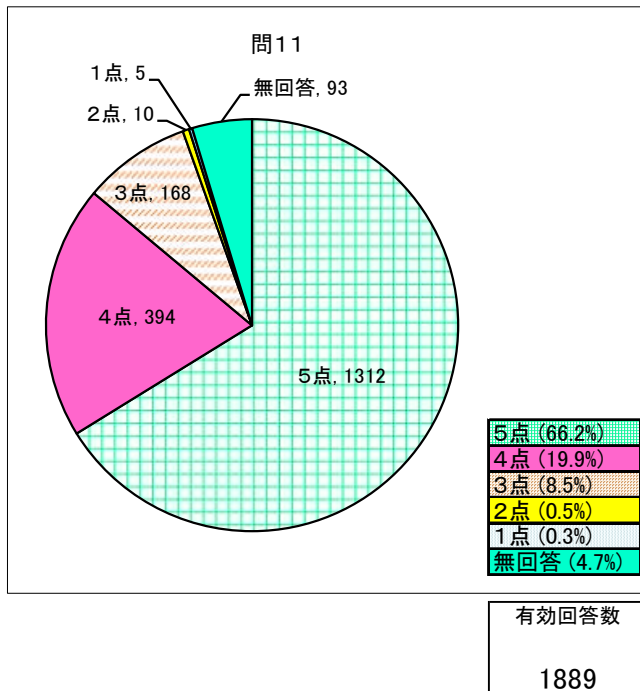
問9 ヘルパーは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？（4.6点）



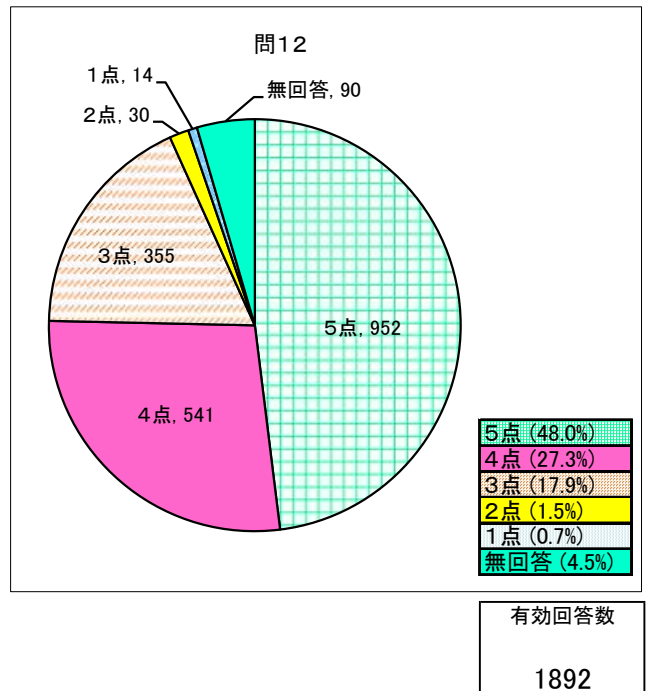
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？（4.6点）



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）

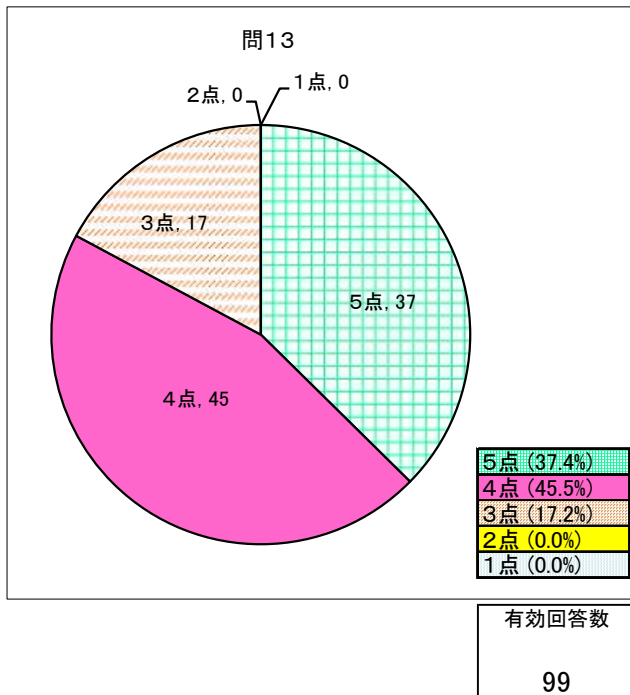


問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？（4.3点）

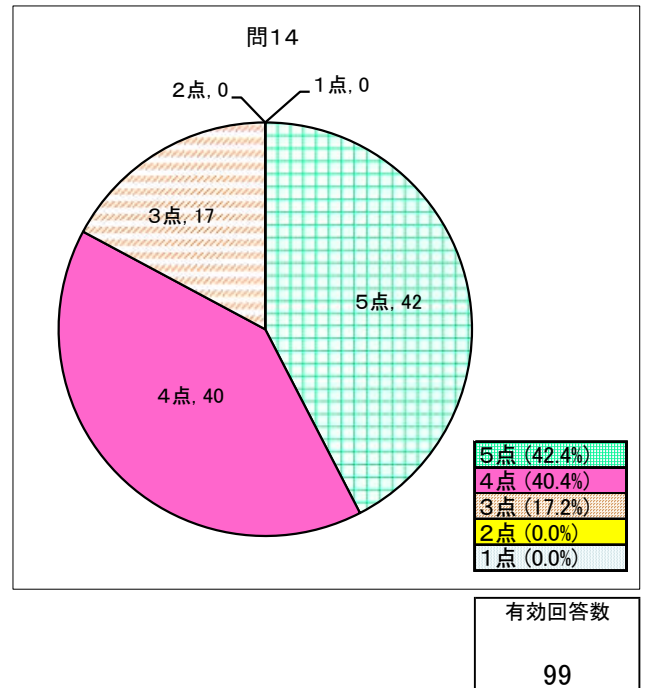


[事業者自己評価]

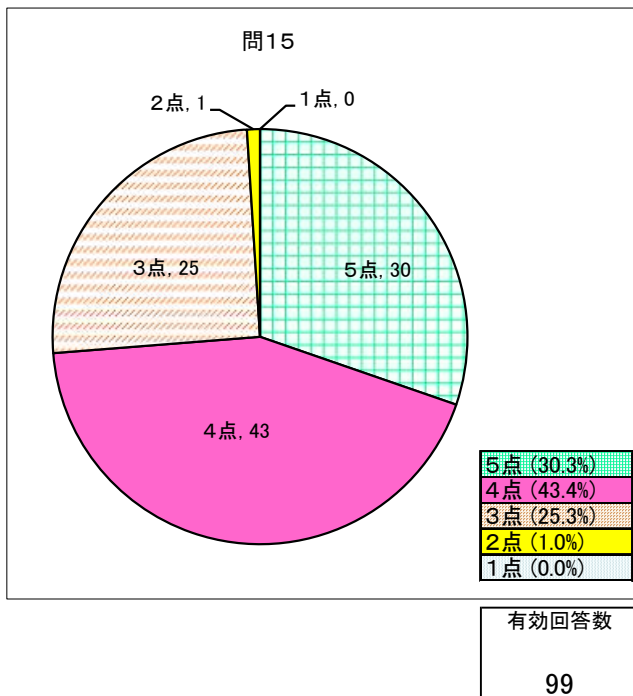
問13 ヘルパーは、利用者の状態を把握し、適切な対応ができていますか？ (4.2点)



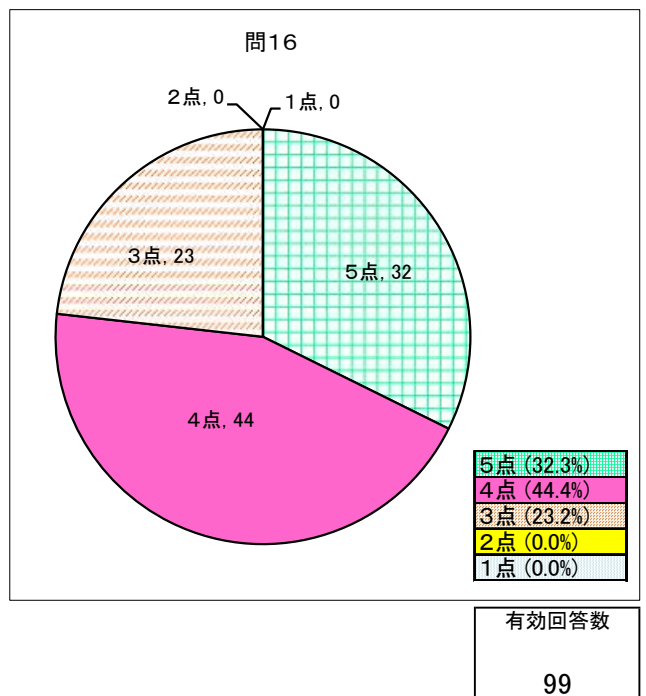
問14 利用者に優しく丁寧に接するよう、ヘルパーに指導・アドバイスが来ていますか？ (4.3点)



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？ (4.0点)

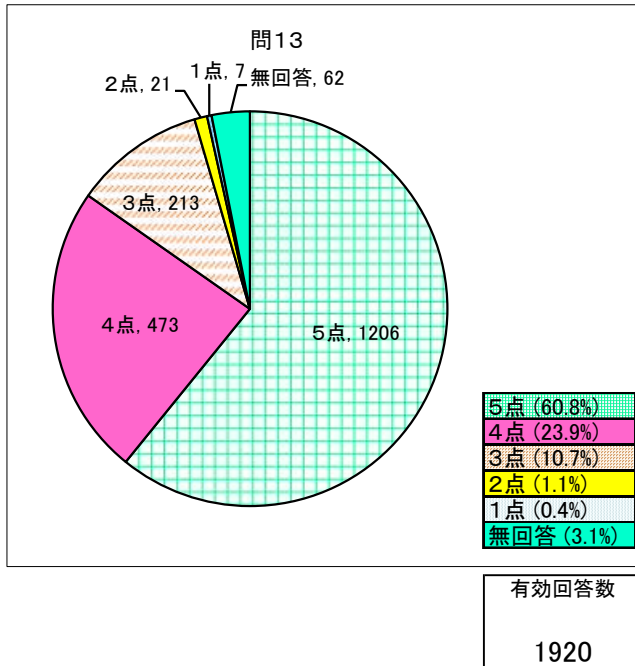


問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直しがされていますか？ (4.1点)

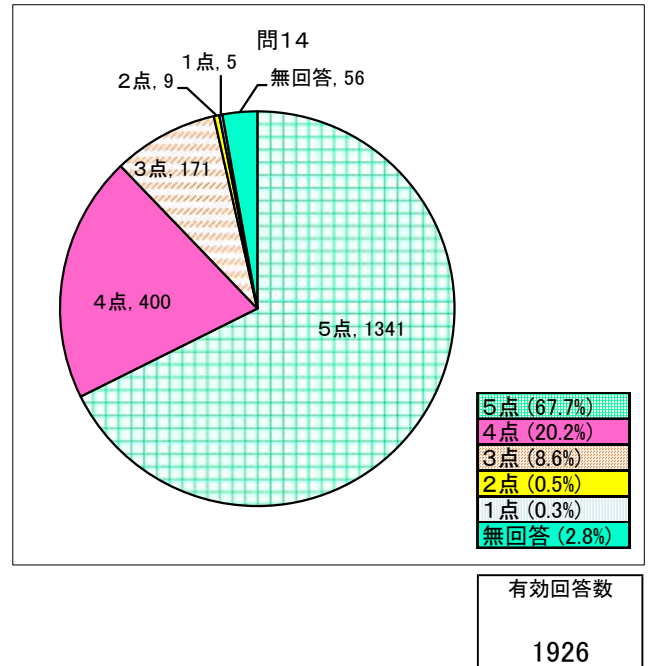


[ユーザー(利用者)評価]

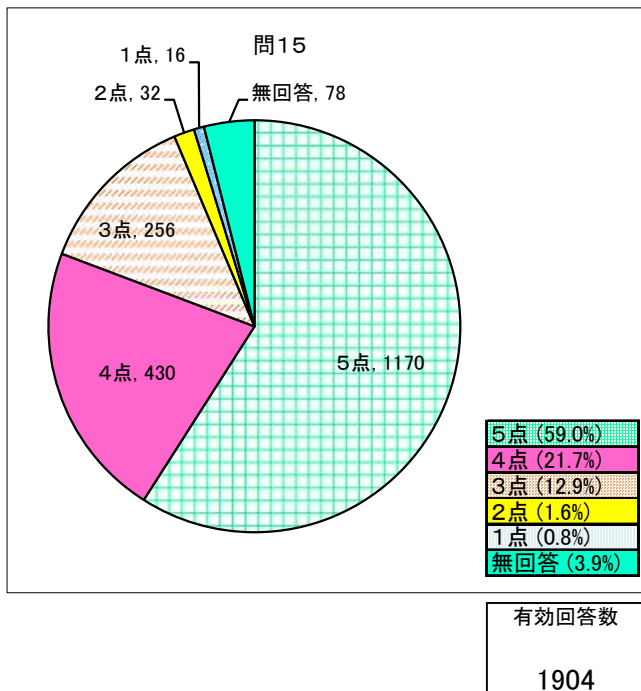
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？ (4. 5点)



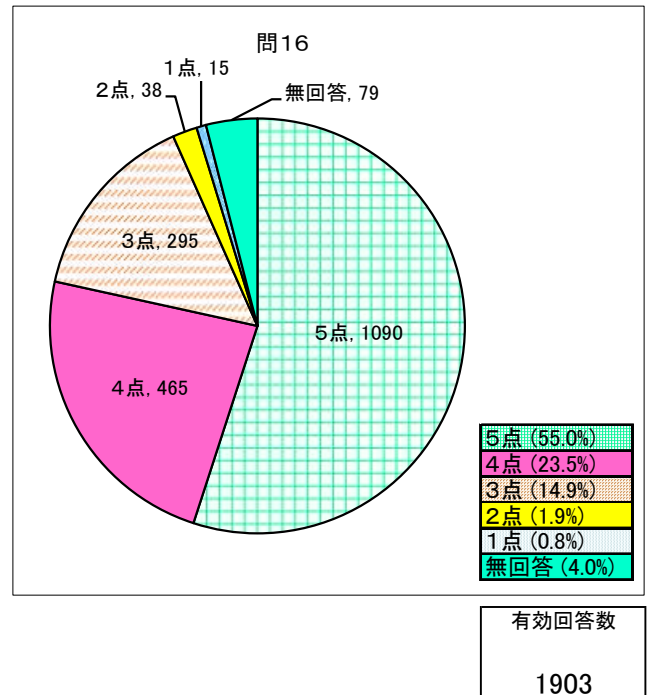
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？ (4. 6点)



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いますか？ (4. 4点)

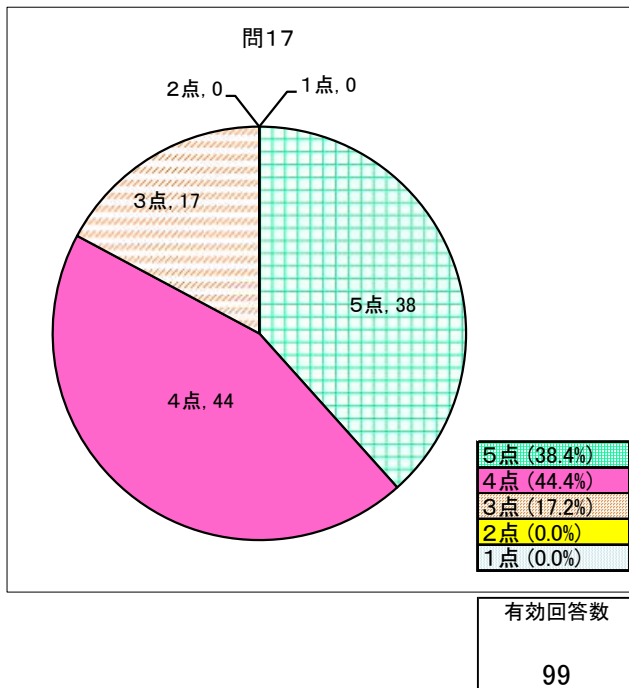


問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？ (4. 4点)

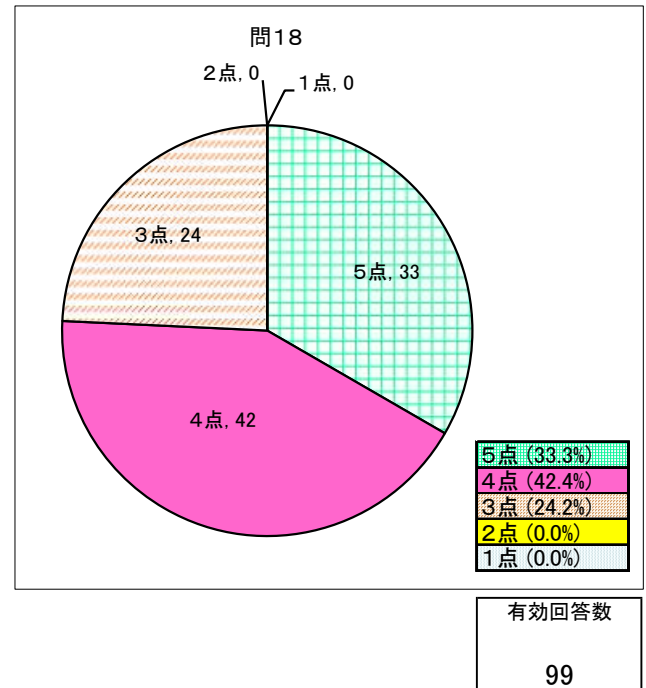


[事業者自己評価]

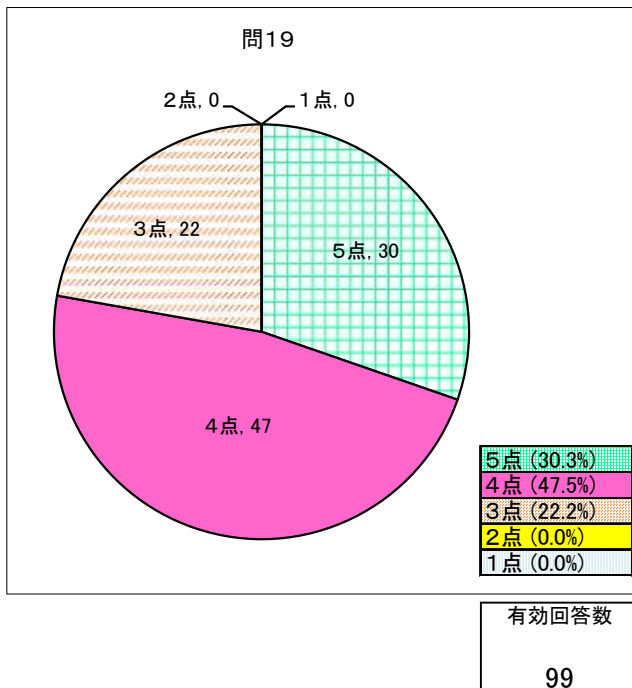
問17 サービスを利用することで、利用者の生活が維持・改善できていますか？（4.2点）



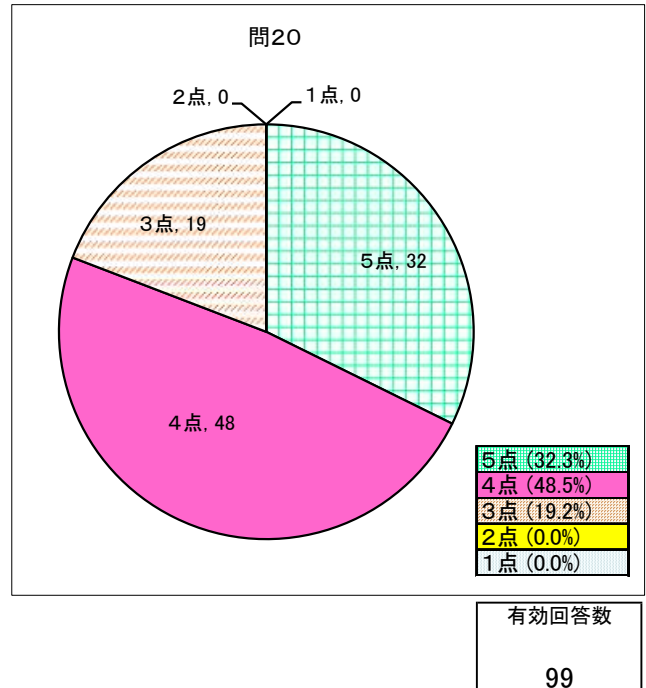
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？（4.1点）



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？（4.1点）

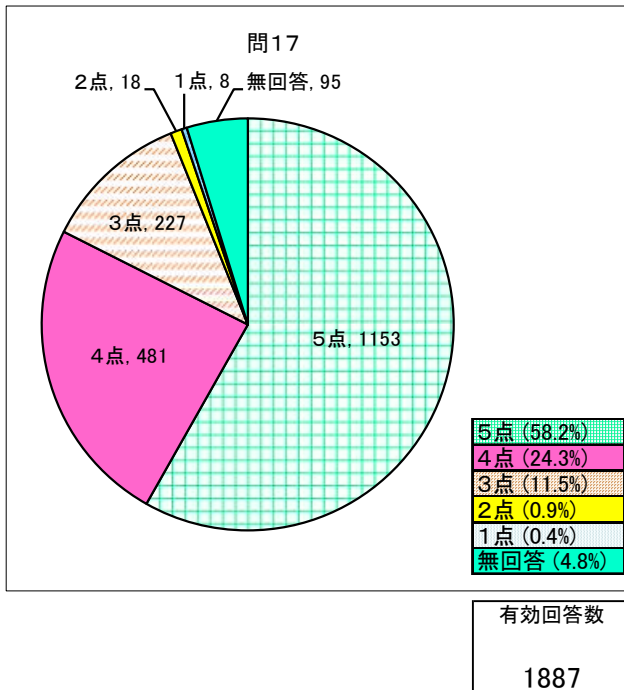


問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？（4.1点）

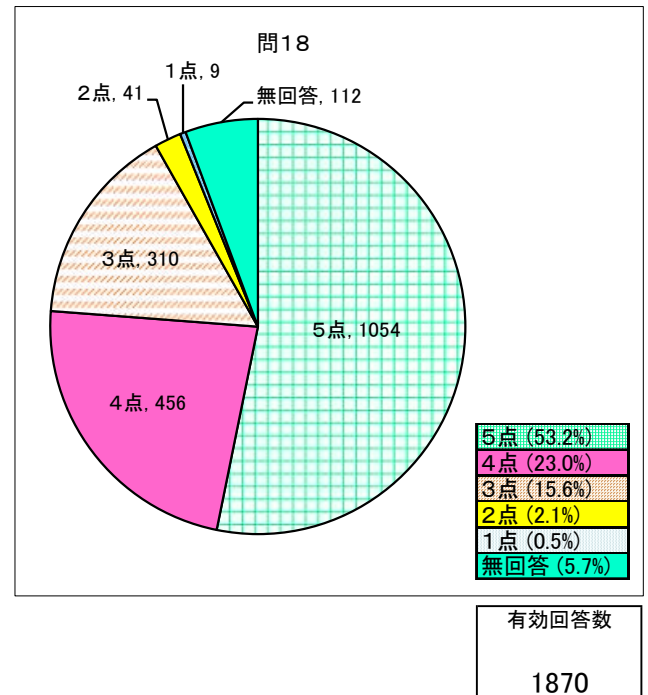


[ユーザー(利用者)評価]

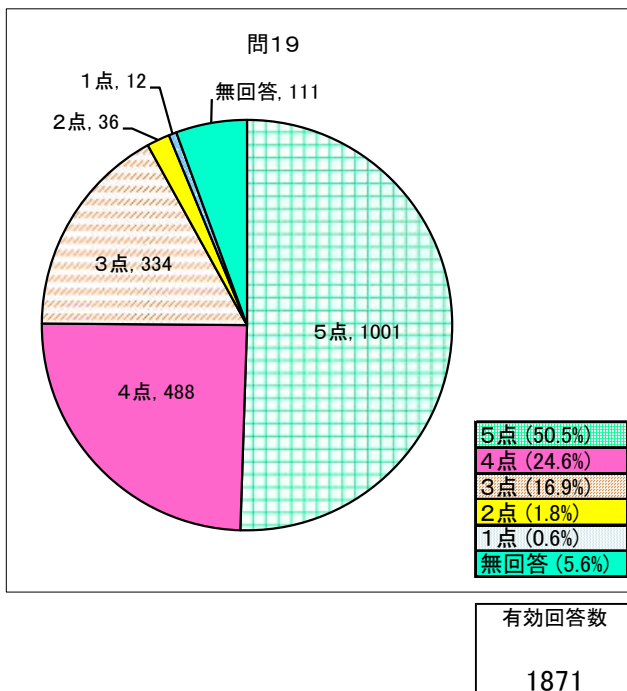
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？ (4.5点)



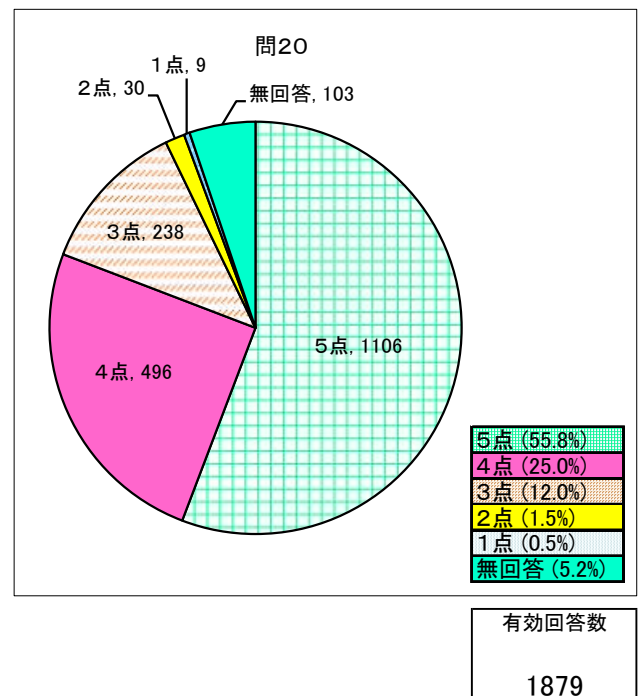
問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.3点)



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)

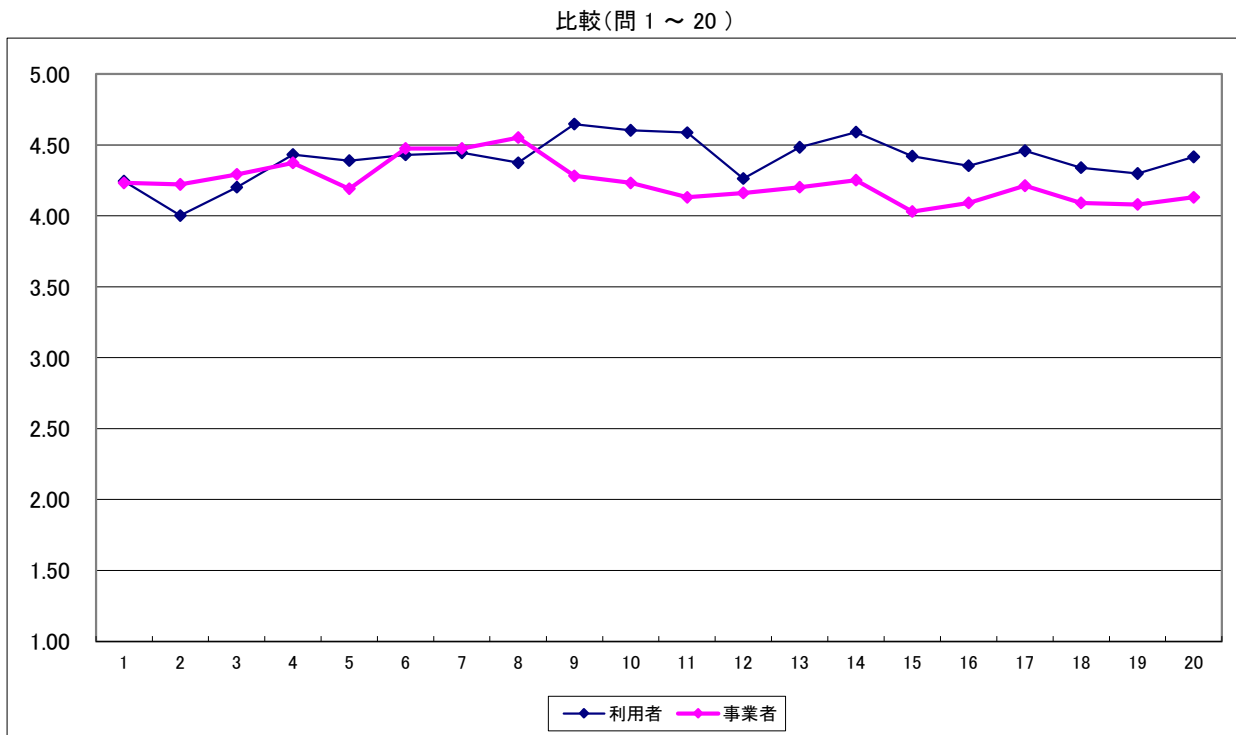


問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ (4.4点)



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:84.7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 8】事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしていますか? (4.6点)

【問 6】ヘルパーの業務には、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? (4.5点)

●点数が低い項目

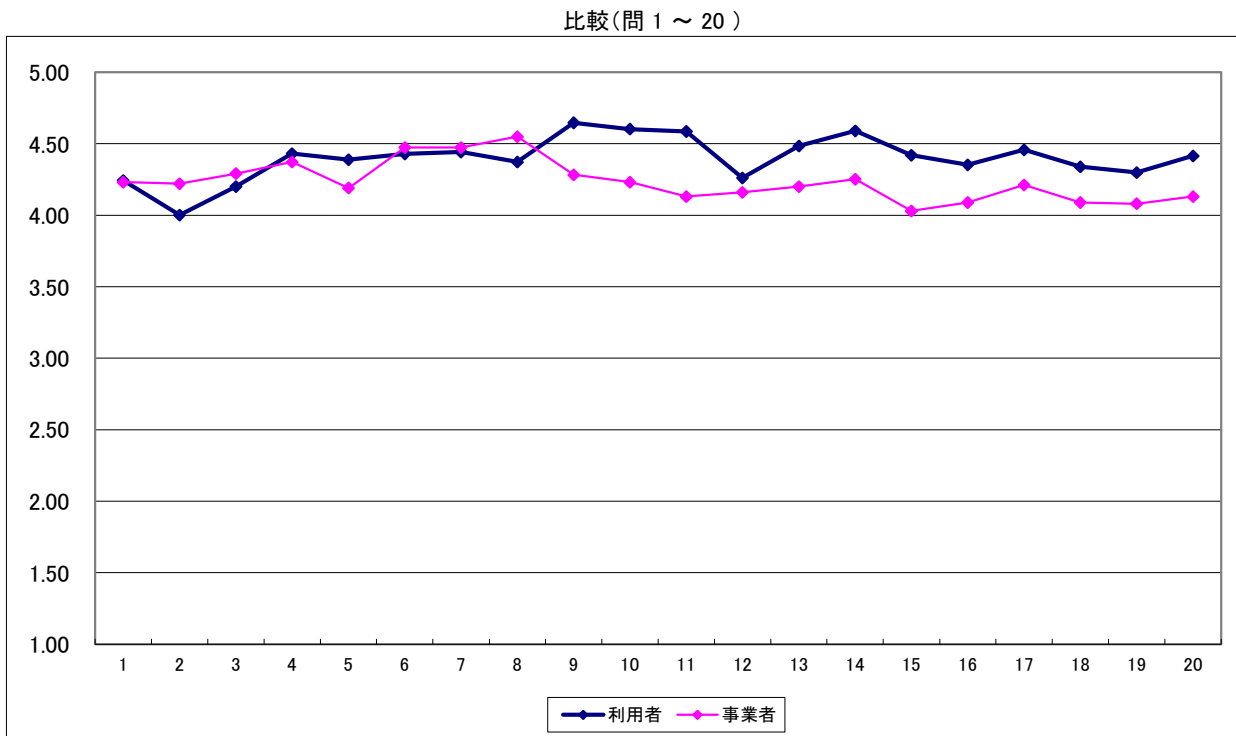
【問 15】サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか? (4.0点)

【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? (4.1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)

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:88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(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？(4.6点)

【問 10】ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？(4.6点)

【問 14】ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？(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、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？(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、分かりやすい説明がありましたか？(4.2点)

【問 1】契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？(4.2点)