

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価【介護の通信簿】 事業所別評価結果

事業所名 ()

サービス種類 居宅介護支援

■ユーザー評価の参加状況

	参加数 / 総数	参加率	参加事業所数	
ユーザー参加率	48 / 48	100.0%	201	
	(5525 / 19291)	(28.6%)		

	回収数 / 参加総数	回収率
回収率	29 / 48	60.4%
	(4271 / 5525)	(77.3%)
無効評価票数	3	

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■ユーザー評価の属性

性別	男		女		無回答		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
	6	20.7%	22	75.9%	1	3.4%	29
	(1482)	(34.7%)	(2397)	(56.2%)	(389)	(9.1%)	(4268)

※ユーザー評価の参加状況について
ユーザー参加率と回収率は次のように算出しています。
場合によっては、100%を超える率となる場合がございます。

<ユーザー参加率> 参加数 = 事業者評価票の契約者数(実利用者数、入所者数)
総数 = 事業者評価票のユーザー評価参加者数
<回収数> 回収数 = 返信のあった件数
参加総数 = 参加数と同様
<参加事業所数> 同じサービス種類における参加事業所数です

年齢	40～64歳		65～74歳		75～79歳		80～84歳		85～94歳		95歳以上	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
	0	0.0%	3	10.3%	1	3.4%	4	13.8%	20	69.0%	1	3.4%
	(170)	(4.0%)	(564)	(13.2%)	(617)	(14.5%)	(959)	(22.5%)	(1670)	(39.1%)	(265)	(6.2%)
	無回答		計									
	0		29									
	(23)		(4268)									

居住区	千種		東		北		西		中村		中		昭和	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
	3	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	(326)	(7.6%)	(157)	(3.7%)	(393)	(9.2%)	(232)	(5.4%)	(251)	(5.9%)	(152)	(3.6%)	(226)	(5.3%)
	瑞穂		熱田		中川		港		南		守山		緑	
	0		0		0		0		0		6		20.7%	
	(222)		(171)		(355)		(288)		(309)		(322)		(7.5%)	
	名東		天白		その他		無回答		計					
	19		0		1		0		29					
	(231)		(238)		(61)		(16)		(4268)					

要介護度	要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5		新規申請中	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
	3	10.3%	8	27.6%	8	27.6%	6	20.7%	4	13.8%	0	0.0%
	(1038)	(24.3%)	(1647)	(38.6%)	(793)	(18.6%)	(436)	(10.2%)	(284)	(6.7%)	(7)	(0.2%)
	無回答		計									
	0		29									
	(63)		(4268)									

記入者	本人		同居の家族		別居の家族		その他		無回答		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
	0	0.0%	6	20.7%	20	69.0%	3	10.3%	0	0.0%	29
	(1014)	(23.8%)	(2385)	(55.9%)	(722)	(16.9%)	(66)	(1.5%)	(81)	(1.9%)	(4268)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■事業者評価者の属性

記入者	管理者		ケアマネジャー		その他		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	201
	(148)	(73.6%)	(36)	(17.9%)	(17)	(8.5%)	(201)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■特定事業所加算の届出状況

加算	特定事業所加算				計
	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ	算定していない	
	0	0	0	0	0
	(10)	(57)	(31)	(103)	(201)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

1 事業者自己評価

事業者番号:

事業所名

サービス種類: 居宅介護支援

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果					非該当	点数	全体平均 点数		
		5	4	3	2	1					
		できている		できていない							
共通設問	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？	○					—	5	4.4	
	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？	○					—	5	4.5	
	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？	○					—	5	4.6	
	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？	○					—	5	4.3	
基本設問	サービス別設問	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	4.4
		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	4.3
		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	4.2
		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？		○				—	4	3.8
	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？	○					—	5	4.4	
	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？	○					—	5	4.8	
	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ますか？		○				—	4	4.4	
	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	4.3	
	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？	○					—	5	4.5	
	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	4.2	
	問15	ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか？		○				—	4	4.1	
	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？		○				—	4	3.8	
	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	4.0	
名古屋市の設問	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？	○					—	5	4.1	
	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	4.0	
	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	4.0	
合計								88	85.2		

2-1 ユーザー評価(利用者)評価

事業者番号:

事業所名

サービス種類: 居宅介護支援

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果							点数	全体平均 点数	
		人数・%					非該当	無回答			
		5	4	3	2	1					
		5	4	3	2	1	非該当	無回答	点数	点数	
		←-----→									
共通設問	問1	15	9	2	0	0	1	2	4.5	4.3	
		51.7%	31.0%	6.9%	0.0%	0.0%	3.4%	6.9%			
	問2	6	9	5	0	0	5	4	4.1	4.1	
		20.7%	31.0%	17.2%	0.0%	0.0%	17.2%	13.8%			
共通設問	問3	14	10	2	0	0	1	2	4.5	4.3	
		48.3%	34.5%	6.9%	0.0%	0.0%	3.4%	6.9%			
	問4	15	5	0	0	0	8	1	4.8	4.6	
		51.7%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%	27.6%	3.4%			
基本設問	問5	13	9	6	0	0	-	1	4.3	4.3	
		44.8%	31.0%	20.7%	0.0%	0.0%	-	3.4%			
	問6	17	11	1	0	0	-	0	4.6	4.6	
		58.6%	37.9%	3.4%	0.0%	0.0%	-	0.0%			
	問7	22	4	3	0	0	-	0	4.7	4.4	
		75.9%	13.8%	10.3%	0.0%	0.0%	-	0.0%			
	問8	11	8	8	1	0	-	1	4.0	3.9	
		37.9%	27.6%	27.6%	3.4%	0.0%	-	3.4%			
	問9	10	14	4	0	0	-	1	4.2	4.4	
		34.5%	48.3%	13.8%	0.0%	0.0%	-	3.4%			
	問10	11	11	4	0	0	-	3	4.3	4.7	
		37.9%	37.9%	13.8%	0.0%	0.0%	-	10.3%			
	問11	7	13	4	0	0	-	5	4.1	4.5	
		24.1%	44.8%	13.8%	0.0%	0.0%	-	17.2%			
	問12	16	9	3	0	0	-	1	4.5	4.6	
		55.2%	31.0%	10.3%	0.0%	0.0%	-	3.4%			
問13	10	5	2	0	0	11	1	4.5	4.6		
	34.5%	17.2%	6.9%	0.0%	0.0%	37.9%	3.4%				
問14	21	7	1	0	0	-	0	4.7	4.7		
	72.4%	24.1%	3.4%	0.0%	0.0%	-	0.0%				
問15	13	13	3	0	0	-	0	4.3	4.5		
	44.8%	44.8%	10.3%	0.0%	0.0%	-	0.0%				
問16	14	12	3	0	0	-	0	4.4	4.4		
	48.3%	41.4%	10.3%	0.0%	0.0%	-	0.0%				
問17	13	12	2	0	0	-	2	4.4	4.3		
	44.8%	41.4%	6.9%	0.0%	0.0%	-	6.9%				
名古屋市からの設問	問18	14	12	2	0	0	-	1	4.4	4.4	
		48.3%	41.4%	6.9%	0.0%	0.0%	-	3.4%			
	問19	7	15	4	0	0	-	3	4.1	4.2	
問20	17	9	2	0	0	-	1	4.5	4.3		
	58.6%	31.0%	6.9%	0.0%	0.0%	-	3.4%				
									合計		
									87.7	88.2	

*上段:人数、下段:割合

*非該当欄は、問1・問2・問3の回答6(覚えていない)、問4の回答6(申し出たことがない)、問13の回答6(不満や苦情を申し出たことはない)の件数を記載

2-2 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 事業所別

事業者番号:

事業所名

サービス種類: 居宅介護支援

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

		評価項目	記入者別点数					平均点数		
			利用者本人	同居の家族	別居の家族	その他	無回答			
基本設問	共通設問	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？		4.8	4.4	5.0		4.5	
		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？		4.3	4.0	*		4.1	
		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？		4.6	4.5	4.0		4.5	
		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	4.8	5.0		4.8	
	サービス別設問	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？		4.5	4.2	4.3		4.3	
		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？		4.5	4.6	4.3		4.6	
		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？		4.7	4.6	5.0		4.7	
		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？		3.8	3.9	5.0		4.0	
		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？		3.8	4.4	4.0		4.2	
		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？		3.8	4.4	4.0		4.3	
		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？		4.0	4.2	4.0		4.1	
		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？		4.3	4.5	5.0		4.5	
		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？		4.0	4.7	4.0		4.5	
		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？		4.5	4.7	5.0		4.7	
		問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？		4.3	4.4	4.3		4.3	
		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？		4.3	4.4	4.3		4.4	
		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？		4.5	4.4	4.0		4.4	
		名古屋市の設問	問18	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？		4.5	4.5	4.0		4.4
			問19	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	4.2	4.0		4.1
			問20	事業者からのサービス全般について、満足していますか？		4.8	4.5	4.0		4.5
				平均点数	*	4.3	4.4	4.4	*	4.4

2-3 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 参加事業所全体

事業者番号:

事業所名

サービス種類: 居宅介護支援

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	記入者別点数					平均点数			
		利用者本人	同居の家族	別居の家族	その他	無回答				
共通設問	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	4.3	4.3	4.1	4.2	4.3		
	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？	4.2	4.1	4.1	4.0	3.8	4.1		
	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	4.3	4.4	4.2	4.1	4.3		
	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	4.6	4.6	4.7	4.6	4.6		
基本設問	サービス別設問	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	4.4	4.4	4.3	4.2	4.3	
		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	4.6	4.7	4.6	4.5	4.6	
		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？	4.4	4.4	4.5	4.5	4.4	4.4	
		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？	3.9	3.9	4.0	3.9	3.8	3.9	
		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	4.4	4.4	4.3	4.4	4.4	
		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	4.7	4.7	4.7	4.5	4.7	
		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？	4.5	4.5	4.6	4.5	4.4	4.5	
		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	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	
		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	4.6	4.6	4.5	4.6	4.6	
		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	4.7	4.7	4.7	4.6	4.7	
		問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4.5	4.5	4.5	4.4	4.5	4.5	
		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	4.3	4.4	4.1	4.5	4.4	
		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	4.3	4.4	4.1	4.4	4.3	
		名古屋市の設問	問18	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	4.3	4.4	4.3	4.3	4.4
			問19	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	4.2	4.3	4.2	4.2	4.2
			問20	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	4.3	4.4	4.3	4.2	4.3
		平均点数	4.4	4.4	4.5	4.3	4.3	4.4		

1 事業者自己評価

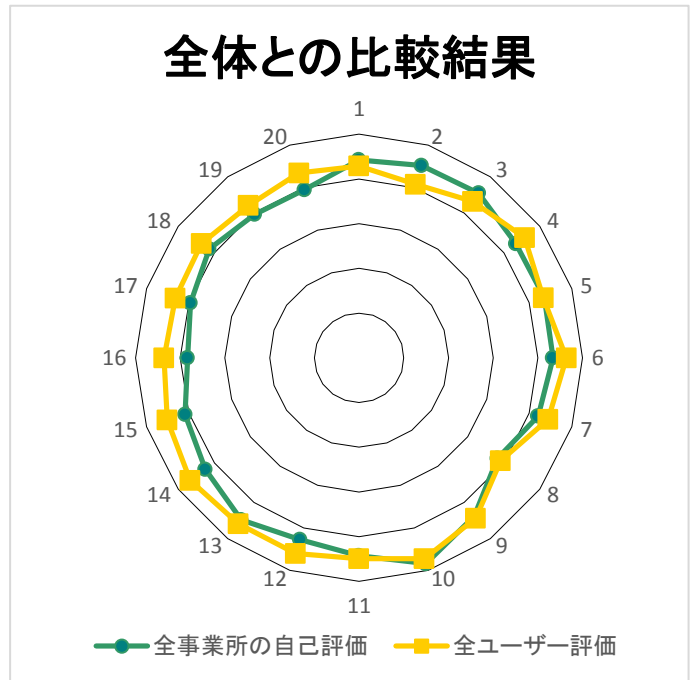
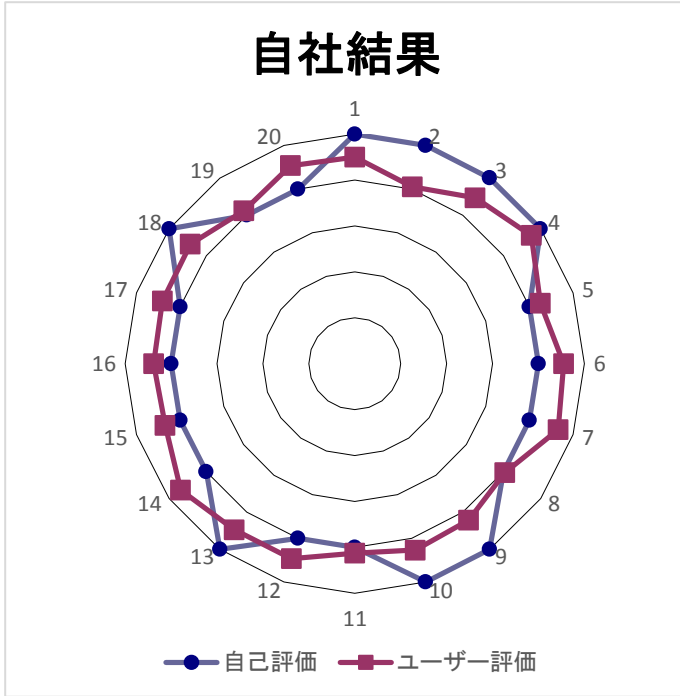
事業者番号:

事業所名

サービス種類: 居宅介護支援

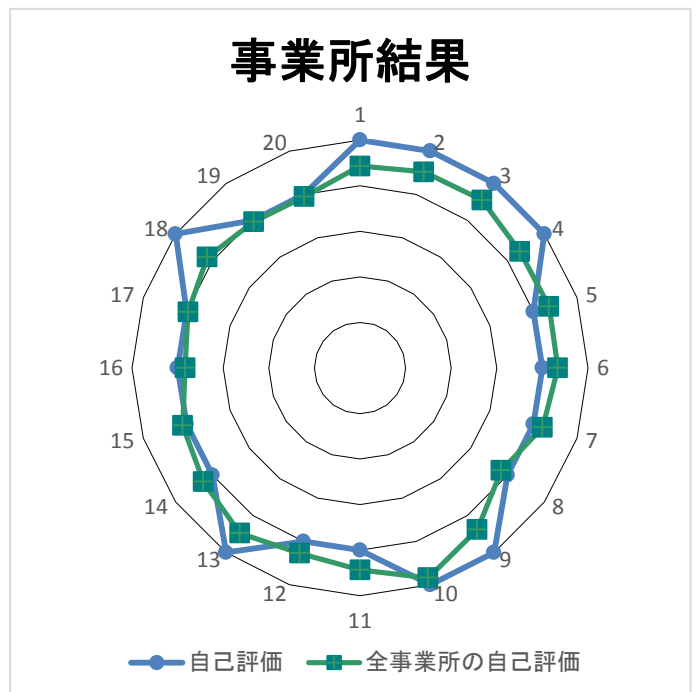
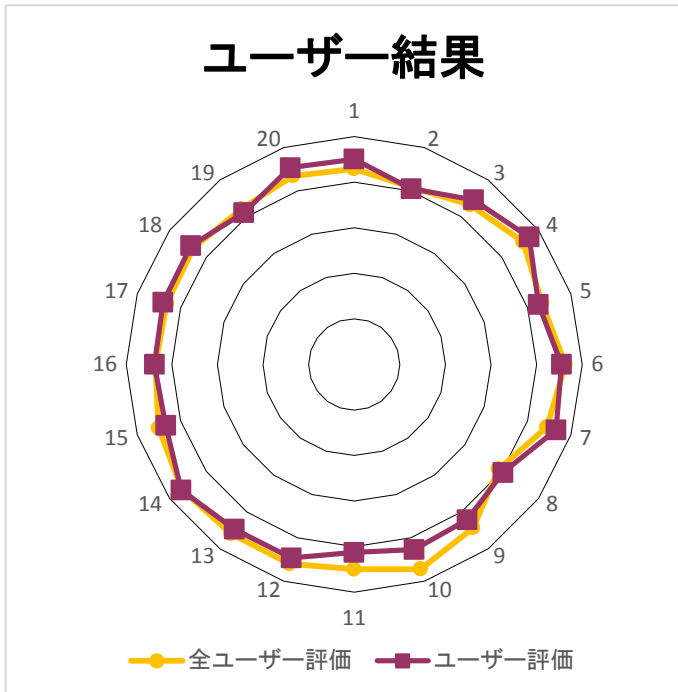
「自社結果」

「全体との比較結果」



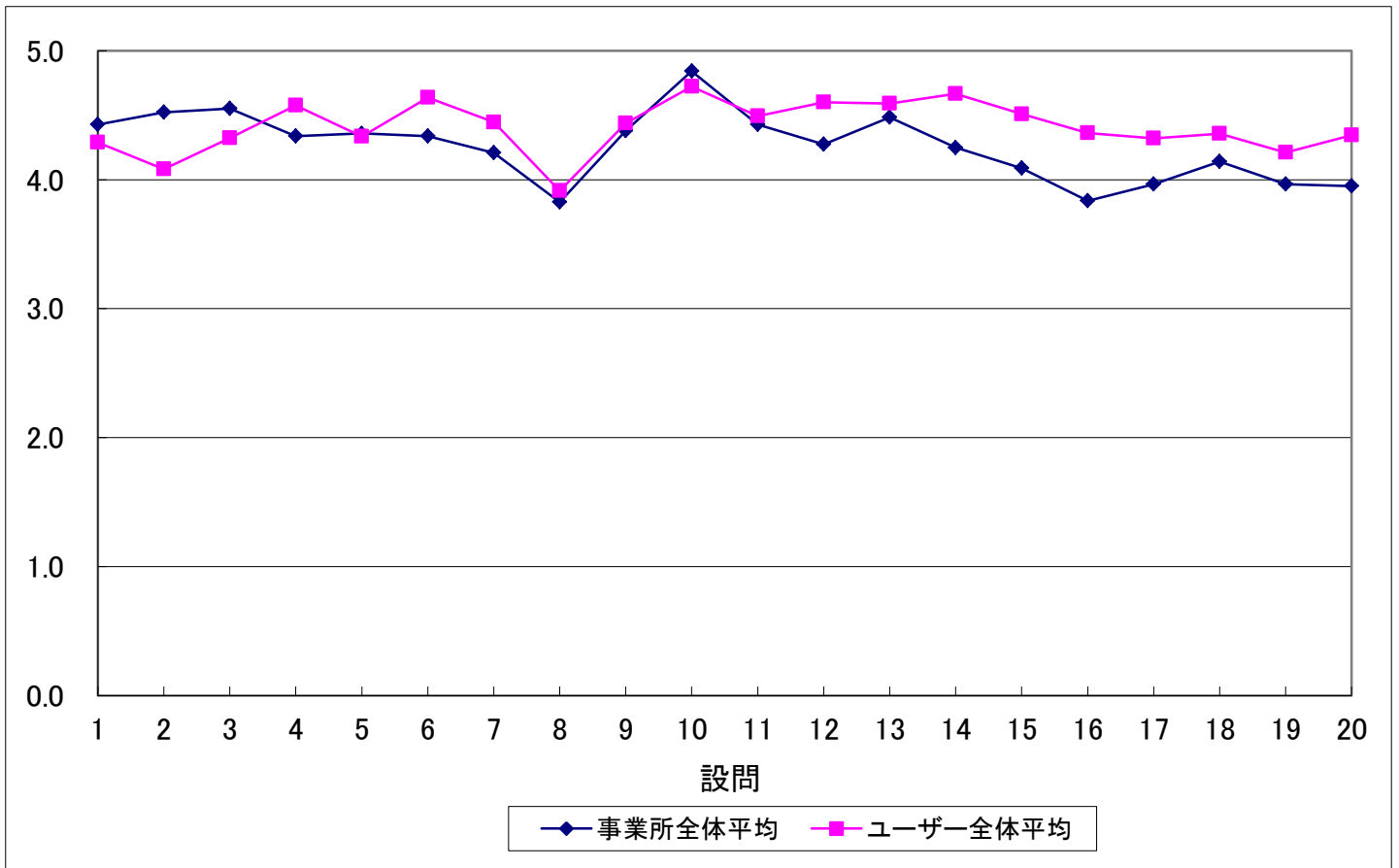
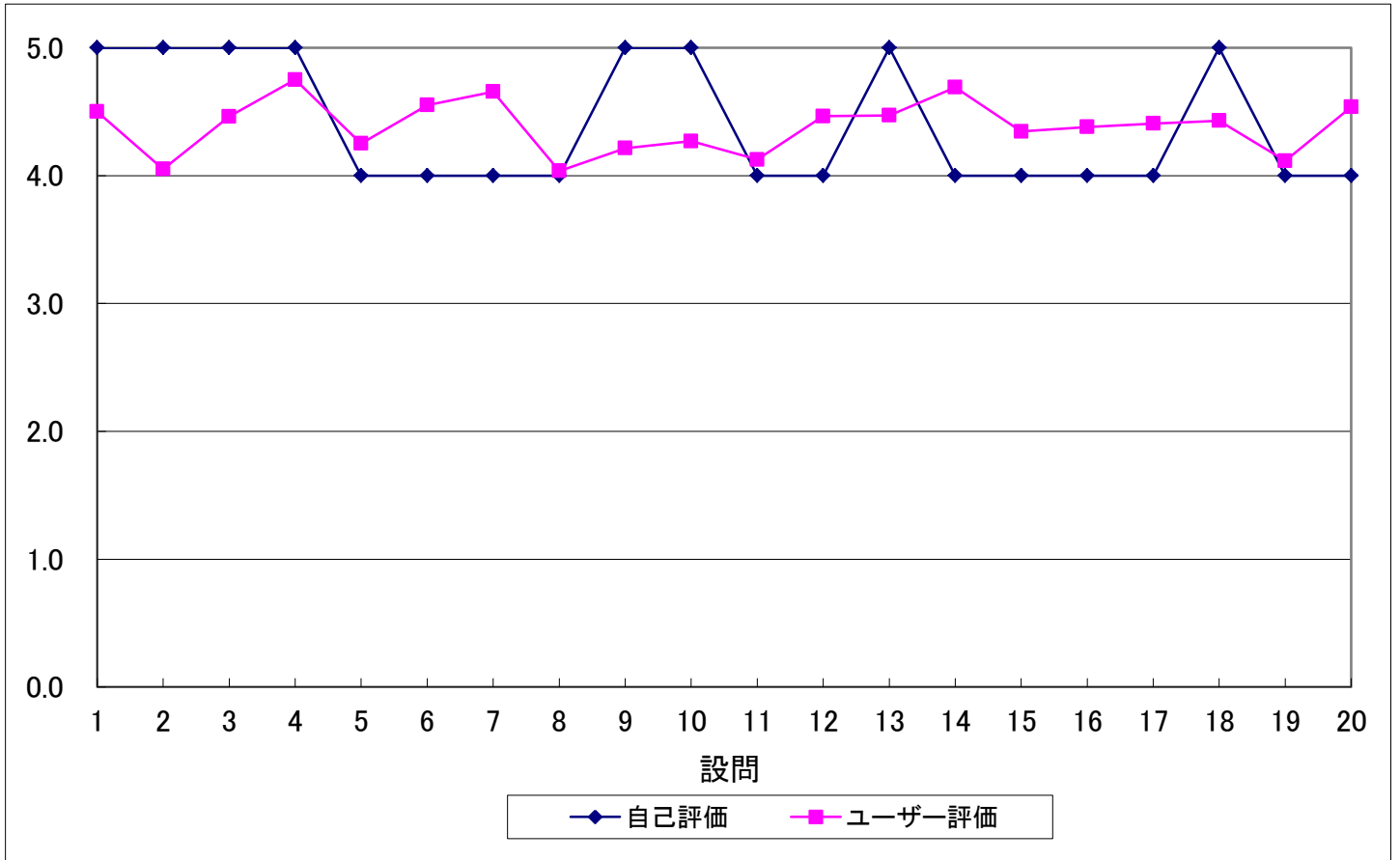
「ユーザー結果」

「事業所結果」



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
自己評価	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
ユーザー評価	4.5	4.1	4.5	4.8	4.3	4.6	4.7	4.0	4.2	4.3	4.1	4.5	4.5	4.7	4.3	4.4	4.4	4.4	4.1	4.5
乖離	0.5	1.0	0.5	0.3	0.3	0.6	0.7	0.0	0.8	0.7	0.1	0.5	0.5	0.7	0.3	0.4	0.4	0.6	0.1	0.5
順位	11	1	8	16	16	7	5	20	2	3	18	12	10	4	15	14	13	6	19	9
全事業所の自己評価	4.4	4.5	4.6	4.3	4.4	4.3	4.2	3.8	4.4	4.8	4.4	4.3	4.5	4.2	4.1	3.8	4.0	4.1	4.0	4.0
全ユーザー評価	4.3	4.1	4.3	4.6	4.3	4.6	4.4	3.9	4.4	4.7	4.5	4.6	4.6	4.7	4.5	4.4	4.3	4.4	4.2	4.3
乖離	0.1	0.4	0.2	0.2	0.0	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.3	0.1	0.4	0.4	0.5	0.4	0.2	0.2	0.4
順位	14	2	12	10	20	8	11	17	19	15	18	7	16	4	3	1	6	13	9	5

「全体との平均」



4 事業者と利用者の意識の差(重要度)

事業者番号:

事業所名

サービス種類: 居宅介護支援

次の項目のうち、上記サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択して下さい。(事業者)

次の項目のうち、あなたが上記サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切だと思うことは何ですか。

最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。(利用者)

		自社結果			参加事業所全体			
		事業者	ユーザー		事業者		ユーザー	
			自己評価	ユーザー順位*	内訳	自己評価*	内訳	ユーザー順位*
①	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成すること。	○	1	23 17.0%	2	159 15.8%	2	2544 13.1%
②	認知症の方に対応したケアプランが作成できること。		7	10 7.4%	14	5 0.5%	10	858 4.4%
③	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランが作成できること。		6	11 8.1%	11	30 3.0%	7	1186 6.1%
④	看取りのケアプランが作成できること。		12	3 2.2%	15	2 0.2%	15	234 1.2%
⑤	介護保険など制度をよく知っていること。		10	6 4.4%	4	98 9.8%	6	1430 7.4%
⑥	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		15	0 0.0%	8	42 4.2%	11	780 4.0%
⑦	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。	○	4	12 8.9%	5	95 9.5%	5	1803 9.3%
⑧	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。		14	1 0.7%	12	26 2.6%	14	493 2.5%
⑨	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。	○	8	7 5.2%	10	33 3.3%	9	965 5.0%
⑩	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3	17 12.6%	3	138 13.7%	4	1808 9.3%
⑪	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		11	4 3.0%	9	37 3.7%	12	712 3.7%
⑫	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	○	13	2 1.5%	6	86 8.6%	8	1050 5.4%
⑬	急なサービス変更にすぐ対応すること。		4	12 8.9%	7	83 8.3%	3	1838 9.5%
⑭	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	○	2	20 14.8%	1	162 16.1%	1	3045 15.7%
⑮	事業所が近いこと。		8	7 5.2%	13	9 0.9%	13	702 3.6%
				合計		合計		合計
				135		1005		19448
				100.0%		100.0%		100.0%

* 内訳の上段:人数、下段:割合

* 自社結果のユーザー順位、参加事業所全体の自己評価およびユーザー順位の値は、選択率の高い項目が1(位)で、同率の場合は同位として、次の番号は欠番。