

# 介護サービス評価実施報告書

（利用者評価）  
（事業者自己評価）

令和5年3月

台東区福祉部介護保険課



# 目 次

## 第1章 概要

1 目的	1
2 対象サービスの種類	1
3 実施した評価の種類とその概要	2
(1) 介護サービス利用者評価	2
(2) 介護サービス提供事業者自己評価	6
4 その他	11
(1) 結果における回答割合の表示	11
(2) 回答結果の得点化	11

## 第2章 サービス別に見た評価の水準

1 訪問介護	12
(1) 利用者の評価	12
(2) 事業者の自己評価	20
(3) 利用者と事業者の評価の比較	29
2 訪問入浴介護	30
(1) 利用者の評価	30
(2) 事業者の自己評価	38
(3) 利用者と事業者の評価の比較	47
3 訪問看護	48
(1) 利用者の評価	48
(2) 事業者の自己評価	56
(3) 利用者と事業者の評価の比較	65
4 訪問リハビリテーション	66
(1) 利用者の評価	66
(2) 事業者の自己評価	74
(3) 利用者と事業者の評価の比較	83
5 通所介護	84
(1) 利用者の評価	84
(2) 事業者の自己評価	92
(3) 利用者と事業者の評価の比較	101

6	通所リハビリテーション	102
(1)	利用者の評価	102
(2)	事業者の自己評価	111
(3)	利用者と事業者の評価の比較	121
7	短期入所生活介護	122
(1)	利用者の評価	122
(2)	事業者の自己評価	131
(3)	利用者と事業者の評価の比較	141
8	短期入所療養介護	142
(1)	利用者の評価	142
(2)	事業者の自己評価	150
(3)	利用者と事業者の評価の比較	160
9	居宅介護支援	161
(1)	利用者の評価	161
(2)	事業者の自己評価	170
(3)	利用者と事業者の評価の比較	180
10	認知症対応型通所介護	181
(1)	利用者の評価	181
(2)	事業者の自己評価	189
(3)	利用者と事業者の評価の比較	199
11	地域密着型通所介護	200
(1)	利用者の評価	200
(2)	事業者の自己評価	208
(3)	利用者と事業者の評価の比較	218
12	介護老人福祉施設・小規模特養	219
(1)	事業者の自己評価	219
13	介護老人保健施設	229
(1)	事業者の自己評価	229

【参考資料】

1	利用者評価 協力依頼文・調査票	240
2	事業者自己評価 調査票	264

# 第1章 概要

## 1 目的

介護サービス事業者によるサービス提供の実態と利用者の満足度を把握し、事業者によって提供サービスの質の改善に取り組む判断材料の資料を提供することを目的とする。

## 2 対象サービスの種類

次の①～⑭の介護サービスを対象とし、①～⑪の介護サービスについて利用者の評価と事業者の自己評価を合わせて実施した。また、⑫⑬⑭の介護サービスについては、事業者の自己評価のみ実施した。

(④、⑥、⑬は、結果の解説等では( )内の名称を用いた。)

- ① 訪問介護
- ② 訪問入浴介護
- ③ 訪問看護
- ④ 訪問リハビリテーション（訪問リハビリ）
- ⑤ 通所介護
- ⑥ 通所リハビリテーション（通所リハビリ）
- ⑦ 短期入所生活介護
- ⑧ 短期入所療養介護
- ⑨ 居宅介護支援
- ⑩ 認知症対応型通所介護
- ⑪ 地域密着型通所介護
- ⑫ 介護老人福祉施設
- ⑬ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護（小規模特養）
- ⑭ 介護老人保健施設

### 3 実施した評価の種類とその概要

介護サービスの利用者と介護サービスの提供事業者を対象に、2種類の評価を実施した。

#### (1) 介護サービス利用者評価

##### 1 評価対象と対象数

台東区民4人以上（回答した利用者が特定されないようにするため）に介護サービスを提供している区内の事業所を利用している方3,646人（延べ人数。実人数は2,099人）を対象とした。サービス別の評価対象数は表1-1のとおり。

表 1-1 サービス別の評価対象数

	対象数
全 体	3,646
①訪問介護	953
②訪問入浴介護	40
③訪問看護	460
④訪問リハビリ	130
⑤通所介護	375
⑥通所リハビリ	108
⑦短期入所生活介護	119
⑧短期入所療養介護	12
⑨居宅介護支援	1,021
⑩認知症対応型通所介護	63
⑪地域密着型通所介護	365

##### 2 実施方法

郵送で配布、郵送で回収。

##### 3 実施期間

令和4年9月9日（金）～9月30日（金）

#### 4 有効回収数等

有効回収数は2,024票。全体の有効回収率は55.5%。サービス別の有効回収数等は表1-2のとおり。

表 1-2 サービス別の有効回収数等

	対象数	有効回収数	有効回収率
全 体	3,646	2,024	55.5%
①訪問介護	953	487	51.1%
②訪問入浴介護	40	25	62.5%
③訪問看護	460	235	51.1%
④訪問リハビリ	130	84	64.6%
⑤通所介護	375	218	58.1%
⑥通所リハビリ	108	76	70.4%
⑦短期入所生活介護	119	68	57.1%
⑧短期入所療養介護	12	8	66.7%
⑨居宅介護支援	1,021	583	57.1%
⑩認知症対応型通所介護	63	35	55.6%
⑪地域密着型通所介護	365	205	56.2%

## 5 評価項目

後掲の、事業者自己評価における評価項目との比較を可能な限り行うことに配慮し、サービス別にそれぞれ 20～24 項目の評価項目を設定した（Q 1 の要介護度については、評価項目とならない）。

サービス別の評価項目は、表 1-3 のとおり。

表 1-3 介護サービス利用者評価に用いたサービス別の評価項目一覧

(その 1)

	①訪問介護	②訪問入浴介護	③訪問看護	④訪問リハビリ	⑤通所介護	⑥通所リハビリ
Q 2	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得
Q 3	対象外サービスの説明	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握
Q 4	心身状況等の把握	希望の取り入れ	希望の取り入れ	希望の取り入れ	ケアマネジャーとの連携	ケアマネジャーとの連携
Q 5	希望の取り入れ	ケアマネジャーとの連携	状況にあった目標設定	状況にあった目標設定	希望の取り入れ	希望の取り入れ
Q 6	計画や目標への理解	わかりやすい説明	計画や目標への理解	計画や目標への理解	職員の言葉づかい	状況や目標にあった計画作成
Q 7	ケアマネジャーとの連携	入浴時のていねいさ	主治医との連携	主治医との連携	送迎の際の安全への配慮	医師との連携
Q 8	柔軟なサービス内容の変更	柔軟なサービス内容の変更	ケアマネジャーとの連携	ケアマネジャーとの連携	身体状況や嗜好に配慮した食事	送迎の際の安全への配慮
Q 9	訪問時間の厳守	訪問時間の厳守	柔軟なサービス内容の変更	柔軟なサービス内容の変更	生活に役立つ機能訓練の工夫	わかりやすい説明
Q 10	身分証の携行	身分証の携行	訪問時間の厳守	訪問時間の厳守	魅力を高める独自の工夫	職員の言葉づかい
Q 11	職員の言葉づかい	職員の言葉づかい	身分証の携行	身分証の携行	入浴サービスのていねいさ	生活に役立つリハビリの工夫
Q 12	バランスのよいサービス提供	設備等の安全・清潔	職員の言葉づかい	サービス内容等の記録	施設内の衛生管理	柔軟なサービス内容の変更
Q 13	保険外サービスの提供	サービス内容等の記録	サービス内容等の記録	適切な事後指導	柔軟なサービス内容の変更	サービス内容等の記録
Q 14	サービス内容等の記録	適切な事後指導	適切な事後指導	医療機関への連絡体制	サービス内容等の記録	感染症の予防対策
Q 15	医療機関への連絡体制	医療機関への連絡体制	医療機関への連絡体制	感染症の予防対策	感染症の予防対策	施設内の衛生管理
Q 16	感染症の予防対策	感染症の予防対策	感染症の予防対策	事故発生時の体制	医療機関への連絡体制	職員の衛生面への気づかい
Q 17	事故発生時の体制	事故発生時の体制	事故発生時の体制	苦情等への対応	事故発生時の体制	医療機関への連絡体制
Q 18	苦情等への対応	苦情等への対応	苦情等への対応	個人情報の秘密厳守	苦情等への対応	事故発生時の体制
Q 19	個人情報の秘密厳守	個人情報の秘密厳守	個人情報の秘密厳守	職員への教育状況	個人情報の秘密厳守	苦情等への対応
Q 20	職員への教育状況	職員への教育状況	職員への教育状況	全体的な満足度	職員への教育状況	個人情報の秘密厳守
Q 21	全体的な満足度	全体的な満足度	全体的な満足度		全体的な満足度	職員への教育状況
Q 22						全体的な満足度



## (その2)

	⑦短期入所 生活介護	⑧短期入所 療養介護	⑨居宅介護支援	⑩認知症対応型 通所介護	⑪地域密着型 通所介護
Q 2	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得
Q 3	心身状況等の把握	心身状況等の把握	事業所変更可能の説明	心身状況等の把握	心身状況等の把握
Q 4	ケアマネジャーとの連携	ケアマネジャーとの連携	面接によるケアプランの作成	ケアマネジャーとの連携	ケアマネジャーとの連携
Q 5	サービス内容等の記録	サービス内容等の記録	複数の事業所等の紹介や選定理由の説明に係る説明	希望の取り入れ	希望の取り入れ
Q 6	希望の取り入れ	希望の取り入れ	ケアプラン内容の説明と同意	職員の言葉づかい	職員の言葉づかい
Q 7	わかりやすい説明	心身の状況に応じた排せつの介護	サービス担当者会議の開催	送迎の際の安全への配慮	送迎の際の安全への配慮
Q 8	心身の状況に応じた排せつの介護	食事に関する適切な配慮	モニタリングの実施	身体状況や嗜好に配慮した食事	身体状況や嗜好に配慮した食事
Q 9	食事に関する適切な配慮	入浴等のていねいさ	要望等を理解する姿勢	生活に役立つ機能訓練の工夫	生活に役立つ機能訓練の工夫
Q 10	入浴等のていねいさ	身体拘束等を行う際の説明・同意	ケアプランへの希望の取り入れ	魅力を高める独自の工夫	魅力を高める独自の工夫
Q 11	身体拘束等を行う際の説明・同意	レクリエーション等の工夫	望まないサービス勧誘の有無	入浴サービスのていねいさ	入浴サービスのていねいさ
Q 12	レクリエーション等の工夫	相談への適切な助言	柔軟なサービス内容の変更	施設内の衛生管理	施設内の衛生管理
Q 13	相談への適切な助言	生活に役立つ機能訓練の工夫	事業者へ偏りのないケアプラン作成	柔軟なサービス内容の変更	柔軟なサービス内容の変更
Q 14	健康保持・管理のための適切な措置	設備等の衛生・安全管理	保険外のサービス等情報提供	サービス内容等の記録	サービス内容等の記録
Q 15	設備等の衛生・安全管理	感染症の予防対策	状態改善等に配慮したケアプラン	感染症の予防対策	感染症の予防対策
Q 16	感染症の予防対策	事故発生時の体制	ケアマネジャーの言葉づかい	事故発生時の体制	医療機関への連絡体制
Q 17	事故発生時の体制	苦情等への対応	身分証の携行	医療機関への連絡体制	事故発生時の体制
Q 18	医療機関への連絡体制	個人情報の秘密厳守	支援内容等の記録	苦情等への対応	苦情等への対応
Q 19	苦情等への対応	職員への教育状況	感染症の予防対策	個人情報の秘密厳守	個人情報の秘密厳守
Q 20	個人情報の秘密厳守	全体的な満足度	事故発生時の体制	職員への教育状況	職員への教育状況
Q 21	職員への教育状況		苦情等への対応	全体的な満足度	全体的な満足度
Q 22	全体的な満足度		個人情報の秘密厳守		
Q 23			ケアマネジャーへの教育状況		
Q 24			全体的な満足度		

## (2) 介護サービス提供事業者自己評価

### 1 評価対象と対象数

介護サービスを提供している区内の全事業者（237 事業者）を対象とした。サービス別の評価対象数は表 1-4 のとおり。

表 1-4 サービス別の評価対象数

	対象数
全 体	237
①訪問介護	66
②訪問入浴介護	2
③訪問看護	27
④訪問リハビリ	6
⑤通所介護	23
⑥通所リハビリ	6
⑦短期入所生活介護	9
⑧短期入所療養介護	2
⑨居宅介護支援	59
⑩認知症対応型通所介護	5
⑪地域密着型通所介護	21
⑫介護老人福祉施設	8
⑬小規模特養	1
⑭介護老人保健施設	2

### 2 実施方法

郵送で配布、郵送で回収。

### 3 実施期間

令和4年10月3日（月）～10月21日（金）

#### 4 有効回収数等

有効回収数は 226 票。全体の有効回収率は 95.4%。サービス別の有効回収数等は、表 1-5 のとおり。

表 1-5 サービス別の有効回収数等

	対象数	有効回収数	有効回収率
全 体	237	226	95.4%
①訪問介護	66	61	92.4%
②訪問入浴介護	2	2	100.0%
③訪問看護	27	25	92.6%
④訪問リハビリ	6	6	100.0%
⑤通所介護	23	22	95.7%
⑥通所リハビリ	6	6	100.0%
⑦短期入所生活介護	9	8	88.9%
⑧短期入所療養介護	2	2	100.0%
⑨居宅介護支援	59	59	100.0%
⑩認知症対応型通所介護	5	4	80.0%
⑪地域密着型通所介護	21	21	100.0%
⑫介護老人福祉施設	8	7	87.5%
⑬小規模特養	1	1	100.0%
⑭介護老人保健施設	2	2	100.0%

## 5 評価項目

サービス別にそれぞれ 23～26 項目の評価項目を設定した。

サービス別の評価項目は、表 1-6 のとおり。

表 1-6 介護サービス提供事業者自己評価に用いたサービス別の評価項目一覧  
(その 1)

	①訪問介護	②訪問入浴介護	③訪問看護	④訪問リハビリ	⑤通所介護
Q 1	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得
Q 2	保険外サービスの説明に対する納得	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握
Q 3	心身状況等の把握	計画に沿ったサービス提供	計画に沿ったサービス提供	計画に沿ったサービス提供	ケアマネジャー等との連携
Q 4	計画に沿ったサービス提供	希望の取り入れ	希望の取り入れ	希望の取り入れ	家庭との連携を配慮した生活相談
Q 5	希望の取り入れ	わかりやすい説明	状況にあった目標設定	状況にあった目標設定	認知症の特性に配慮したサービス提供体制
Q 6	状況にあった目標設定	ケアマネジャー等との連携	計画や目標への理解	計画や目標への理解	計画に沿ったサービス提供
Q 7	ケアマネジャー等との連携	柔軟なサービス内容の変更	主治医から指示を確認	主治医との連携	希望の取り入れ
Q 8	柔軟なサービス内容の変更	訪問時間の厳守	ケアマネジャー等との連携	ケアマネジャー等との連携	心身状況等や生活環境に役立つ工夫
Q 9	訪問時間の厳守	身分証の携行	柔軟なサービス内容の変更	柔軟なサービス内容の変更	魅力を高める独自の工夫
Q 10	身分証の携行	職員の言葉づかい	訪問時間の厳守	訪問時間の厳守	柔軟なサービス内容の変更
Q 11	職員の言葉づかい	サービス提供の人員体制	身分証の携行	身分証の携行	サービスの実施状況・目標の達成状況の記録
Q 12	バランスのよいサービス提供	設備等の安全・衛生管理	諸記録の作成と保存	サービス内容等の記録	サービス内容等の記録
Q 13	医療行為等の提供の拒否	サービス内容等の記録	適切な文書管理	診療記録の書面による報告	諸記録の作成と保存
Q 14	サービス内容等の記録	諸記録の作成と保存	適切な事後指導	諸記録の作成と保存	避妊訓練の実施
Q 15	諸記録の作成と保存	適切な事後指導	医療機関への連絡体制	医療機関への連絡体制	施設内の衛生管理
Q 16	医療機関への連絡体制	医療機関への連絡体制	感染症の予防対策	適切な事後指導	医療機関への連絡体制
Q 17	感染症の予防対策	感染症の予防対策	事故発生時の体制	感染症の予防対策	感染症の予防対策
Q 18	事故発生時の体制	事故発生時の体制	苦情等への対応	事故発生時の体制	事故発生時の体制
Q 19	苦情等への対応	苦情等への対応	個人情報の秘密厳守	苦情等への対応	苦情等への対応
Q 20	個人情報の秘密厳守	個人情報の秘密厳守	職員への教育状況	個人情報の秘密厳守	個人情報の秘密厳守
Q 21	職員への教育状況	職員への教育状況	全体的な満足度	職員への教育状況	職員への教育状況
Q 22	全体的な満足度	全体的な満足度	事業所運営に関わる通知の確認と対応	全体的な満足度	全体的な満足度
Q 23	事業所運営に関わる通知の確認と対応	事業所運営に関わる通知の確認と対応	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	事業所運営に関わる通知の確認と対応	事業所運営に関わる通知の確認と対応
Q 24	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み		職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

## (その2)

	⑥通所リハビリ	⑦短期入所 生活介護	⑧短期入所 療養介護	⑨居宅介護支援	⑩認知症対応型 通所介護
Q 1	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得	重要事項の説明に対する納得
Q 2	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握	事業所変更可能の説明	心身状況等の把握
Q 3	ケアマネジャー等との連携	ケアマネジャー等との連携	ケアマネジャー等との連携	複数の事業所等の紹介や選定理由の説明に係る説明	ケアマネジャー等との連携
Q 4	計画に沿ったサービス提供	計画に沿ったサービス提供	認知症の特性に配慮したサービス提供体制	面接によるケアプランの作成	家庭との連携を配慮した生活相談
Q 5	希望の取り入れ	希望の取り入れ	身体拘束等の記録	ケアプラン内容の説明と同意	認知症の特性に配慮したサービス提供体制
Q 6	作業能力検査等に基づいた計画作成	心身の状況を踏まえた援助	計画に沿ったサービス提供	サービス担当者会議の開催	計画に沿ったサービス提供
Q 7	従業者の共同による計画作成	身体拘束等の記録	希望の取り入れ	モニタリングの実施	希望の取り入れ
Q 8	医師の指示を得たりハビリ提供	わかりやすい説明	心身の状況に応じた適切な排せつの介護	要望等を理解する姿勢	心身状況等や生活環境に役立つ工夫
Q 9	わかりやすい説明	心身の状況に応じた適切な排せつの介護	身体状況や嗜好に配慮した食事提供	継続的・計画的なケアプランの作成	魅力を高める独自の工夫
Q 10	生活に役立つリハビリの工夫	食事に関する適切な配慮	食事に関する適切な配慮	柔軟なサービス内容の変更	柔軟なサービス内容の変更
Q 11	柔軟なサービス内容の変更	入浴等のていねいさ	入浴等のていねいさ	居宅サービス計画の交付	サービスの実施状況・目標の達成状況の記録
Q 12	サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	レクリエーション等の工夫	生活に役立つ機能訓練の工夫	計画作成における対象外サービス等の位置づけ	サービス内容等の記録
Q 13	サービス内容等の記録	諸記録の作成と保存	レクリエーション等の工夫	配慮されたケアプランと医療サービスとの連携	諸記録の作成と保存
Q 14	諸記録の作成と保存	サービス内容等の記録	相談への適切な助言	諸記録の作成と保存	避難訓練の実施
Q 15	避難訓練の実施	相談への適切な助言	諸記録の作成と保存	わかりやすい説明	施設内の衛生管理
Q 16	設備等の安全・衛生管理	健康保持・管理のための適切な措置	サービス内容等の記録	身分証の携行	医療機関への連絡体制
Q 17	医療機関への連絡体制	設備等の安全・衛生管理	設備等の安全・衛生管理	事故発生時の体制	感染症の予防対策
Q 18	感染症の予防対策	感染症の予防対策	感染症の予防対策	苦情等への対応	事故発生時の体制
Q 19	事故発生時の体制	事故発生時の体制	事故発生時の体制	個人情報の秘密厳守	苦情等への対応
Q 20	苦情等への対応	医療機関への連絡体制	苦情等への対応	全体的な満足度	個人情報の秘密厳守
Q 21	個人情報の秘密厳守	苦情等への対応	個人情報の秘密厳守	事業者の偏りのない適切なケアプラン作成	職員への教育状況
Q 22	職員への教育状況	個人情報の秘密厳守	職員への教育状況	ケアマネジャーへの教育状況	全体的な満足度
Q 23	全体的な満足度	職員への教育状況	全体的な満足度	事業所運営に関わる通知の確認と対応	事業所運営に関わる通知の確認と対応
Q 24	事業所運営に関わる通知の確認と対応	全体的な満足度	事業所運営に関わる通知の確認と対応	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み
Q 25	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	事業所運営に関わる通知の確認と対応	職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	感染症の予防対策	運営推進会議の開催
Q 26		職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み			

## (その3)

	①地域密着型 通所介護	②介護老人福祉施設	③小規模特養	④介護老人保健施設
Q 1	重要事項の説明に対する 納得	重要事項の説明に対する 納得	重要事項の説明に対する 納得	重要事項の説明に対する 納得
Q 2	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握	心身状況等の把握
Q 3	ケアマネジャー等との連携	身体拘束等の適正化	身体拘束等の適正化	身体拘束等の適正化
Q 4	家庭との連携を配慮した 生活相談	希望の取り入れ	希望の取り入れ	希望の取り入れ
Q 5	認知症の特性に配慮した サービス提供体制	サービス担当者会議の開 催	サービス担当者会議の開 催	サービス担当者会議の開 催
Q 6	計画に沿ったサービス提 供	身体状況や嗜好に配慮し た食事提供	身体状況や嗜好に配慮し た食事提供	身体状況や嗜好に配慮し た食事提供
Q 7	希望の取り入れ	食事に関する適切な配慮	食事に関する適切な配慮	食事に関する適切な配慮
Q 8	心身状況等や生活環境に 役立つ工夫	入浴等のていねいさ	入浴等のていねいさ	入浴等のていねいさ
Q 9	魅力を高める独自の工夫	レクリエーション等の工夫	レクリエーション等の工夫	レクリエーション等の工夫
Q 10	柔軟なサービス内容の変 更	諸記録の作成と保存	諸記録の作成と保存	機能訓練の目標設定と定 期的な評価
Q 11	サービスの実施状況・目 標の達成状況の記録	相談への適切な助言	相談への適切な助言	諸記録の作成と保存
Q 12	サービス内容等の記録	健康保持・管理のための 適切な措置	健康保持・管理のための 適切な措置	相談への適切な助言
Q 13	諸記録の作成と保存	施設内設備の安全への配 慮	施設内設備の安全への配 慮	健康保持・管理のための 適切な措置
Q 14	避難訓練の実施	避難訓練の実施	避難訓練の実施	施設内設備の安全への配 慮
Q 15	施設内の衛生管理	施設内の衛生管理	施設内の衛生管理	避難訓練の実施
Q 16	医療機関への連絡体制	モニタリングの記録	モニタリングの記録	施設内の衛生管理
Q 17	感染症の予防対策	感染症予防等の周知徹底	感染症予防等の周知徹底	モニタリングの記録
Q 18	事故発生時の体制	協力医療機関の選定	協力医療機関の選定	感染症予防等の周知徹底
Q 19	苦情等への対応	事故発生時の体制	事故発生時の体制	協力医療機関の選定
Q 20	個人情報の秘密厳守	苦情等への対応	苦情等への対応	事故発生時の体制
Q 21	職員への教育状況	個人情報の秘密厳守	個人情報の秘密厳守	苦情等への対応
Q 22	全体的な満足度	職員への教育状況	職員への教育状況	個人情報の秘密厳守
Q 23	事業所運営に関わる通知 の確認と対応	全体的な満足度	全体的な満足度	職員への教育状況
Q 24	職員間や他事業所等との 連携強化等の取り組み	事業所運営に関わる通知 の確認と対応	事業所運営に関わる通知 の確認と対応	全体的な満足度
Q 25	運営推進会議の開催	職員間や他事業所等との 連携強化等の取り組み	職員間や他事業所等との 連携強化等の取り組み	事業所運営に関わる通知 の確認と対応
Q 26			運営推進会議の開催	職員間や他事業所等との 連携強化等の取り組み

## 4 その他

### (1) 結果における回答割合の表示

- ・結果における回答割合は小数点第2位を四捨五入して、小数点第1位までの表記としている。このため、回答割合の合計が100%とならないことがある。また、肯定的評価の合計割合も、表記された数値のみかけの合計と異なることがある。
- ・グラフ中のN (Number of Cases) は、回答者総数を示している。なお、回答が少数である場合の比率については、特定の意向が強く反映される場合があることに留意する必要がある。
- ・回答件数が0件のものは、グラフ上より数値を削除している。
- ・前回調査から設問文、回答選択肢等が大きく異なる場合、前回調査との比較は行っていない。

### (2) 回答結果の得点化

評価基準における選択肢の表現は、利用者と事業者では異なっているため、次のような方法で、それぞれの回答を「得点化」し、単純比較をできるようにした。

下表に示すように、最も良い評価への回答に「3点」を与え、以下それぞれ「2点」「1点」「0点」を与えて、各設問の回答ごとに得点を算出し、これを合計して回答者総数で割ることにより「平均得点」を算出した。

この際、それぞれの無回答については加算から除外して集計した。

#### 利用者回答例

十分納得した	ほぼ納得した	あまり納得しなかった	納得しなかった
3点	2点	1点	0点

#### 事業者回答例

十分納得されている	納得されている	あまり納得されていない	納得されていない
3点	2点	1点	0点

なお、事業者の自己評価については、平均点が2.00点の場合を「概ね運営基準にそって活動している状態」として評価した。

## 第2章 サービス別に見た評価の水準

この章では、今回実施した2種類の評価結果について、サービス別に、利用者の評価、事業者の自己評価、両者の評価の比較、の順に見ていく。

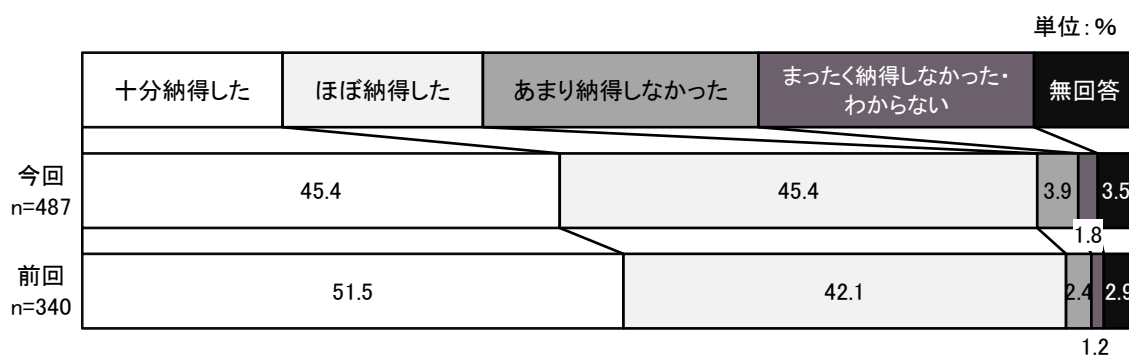
### 1 訪問介護

#### (1) 利用者の評価

##### 1 重要事項の説明に対する納得

訪問介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

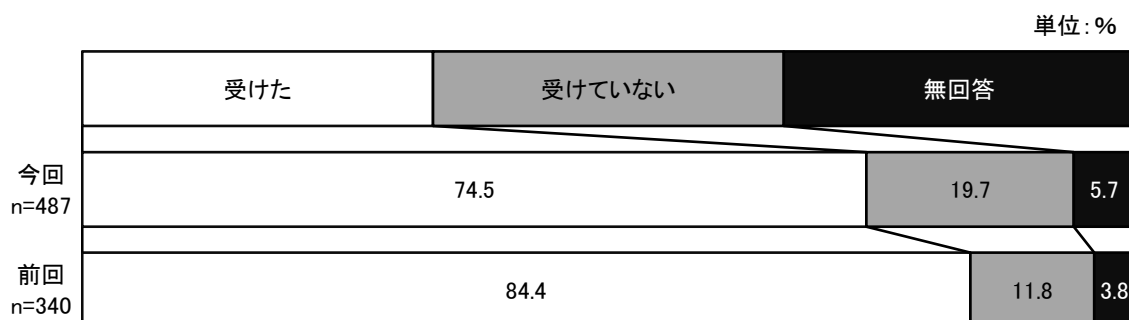
「十分納得した」、「ほぼ納得した」がそれぞれ45.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



##### 2 対象外サービスの説明

介護保険の対象にならないサービス内容について、説明を受けましたか。

「受けた」が74.5%、「受けていない」19.7%となっている。





### 3 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

「よくわかっている」が 52.6%、「ほぼわかっている」が 40.5%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	よくわかっている	ほぼわかっている	あまりわかっている	まったくわかっている	無回答
今回 n=487	52.6	40.5	3.3	3.1	0.6
前回 n=340	54.4	40.0	3.5	2.1	

### 4 希望の取り入れ

訪問介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

「そう思う」が 57.7%、「大体そう思う」が 33.9%で、利用者の約 9 割が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=487	57.7	33.9	4.5	2.7	1.2
前回 n=340	59.7	34.7	3.8	1.8	

### 5 計画や目標への理解

訪問介護サービスの計画や目標について、あなたやご家族は理解していますか。

「十分理解している」が 46.4%、「大体理解している」が 45.2%で、利用者の約 9 割が肯定的に評価している。

単位: %

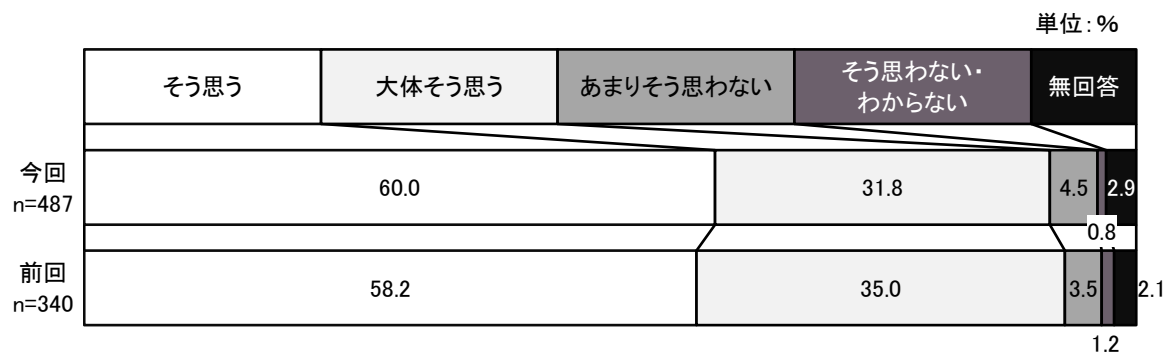
	十分理解している	大体理解している	あまり理解していない	まったく理解していない・わからない	無回答
今回 n=487	46.4	45.2	3.3	4.3	0.8
前回 n=340	51.5	40.6	4.7	2.9	

0.3

## 6 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

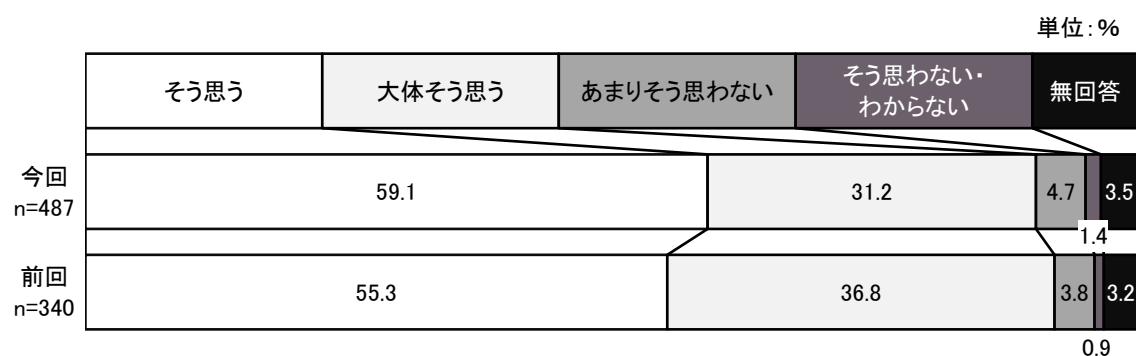
「そう思う」が60.0%、「大体そう思う」が31.8%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 7 柔軟なサービス内容の変更

訪問介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

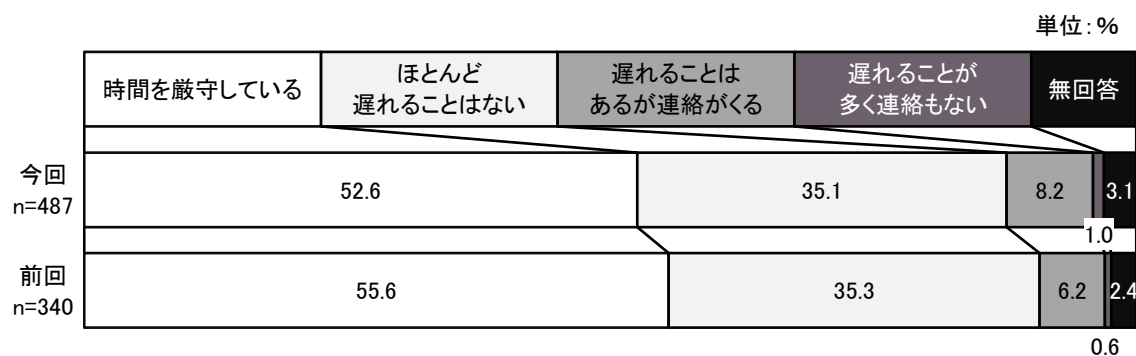
「そう思う」が59.1%、「大体そう思う」が31.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 8 訪問時間の厳守

事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。

「時間を厳守している」が52.6%、「ほとんど遅れることはない」が35.1%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 9 身分証の携行

事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。

「持っていると思う」が63.0%、「大体持っていると思う」が22.0%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	持っていると思う	大体持っていると思う	あまり持っていると思う	持っていないと思う・わからない	無回答
今回 n=487	63.0	22.0	3.1	8.6	3.3
前回 n=340	63.8	20.3	3.8	6.5	5.6

## 10 職員の言葉づかい

あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

「そう思う」が67.4%、「大体そう思う」が25.9%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=487	67.4	25.9	2.3	3.7	0.8
前回 n=340	67.4	28.2	1.2	3.2	

## 11 バランスのよいサービス提供

入浴や排せつなどの介護や、洗濯、掃除などの家事について、特定の内容にかたよらずに、適切に提供されていますか。

「適切に提供されている」が50.7%、「ほぼ適切に提供されている」が34.5%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	適切に提供されている	ほぼ適切に提供されている	少々かたよりがあ	かたよっている	無回答
今回 n=487	50.7	34.5	4.3	1.2	9.2
前回 n=340	52.6	31.2	5.3		9.7

1.2

## 12 保険外サービスの提供

医療行為など訪問介護サービスでは利用できない内容について、頼んでやってもらうことがありますか。

「まったくやってもらっていない」が69.6%、「たまにやってもらっている」が17.5%となっている。

単位：%

	まったく やってもらっていない	たまに やってもらっている	頻繁に やってもらっている	いつも やってもらっている	無回答
今回 n=487	69.6	17.5	2.5	1.8	8.6
前回 n=340	71.2	15.9	1.2	2.4	9.4

## 13 サービス内容等の記録

あなたへ提供した訪問介護サービスの内容などについて、事業所職員は記録していると思いますか。

「そう思う」が66.3%、「大体そう思う」が25.5%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位：%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=487	66.3	25.5	2.9	0.8	4.5
前回 n=340	71.2	22.6	0.9	0.6	4.7

## 14 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

「そう思う」が53.0%、「大体そう思う」が31.4%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。

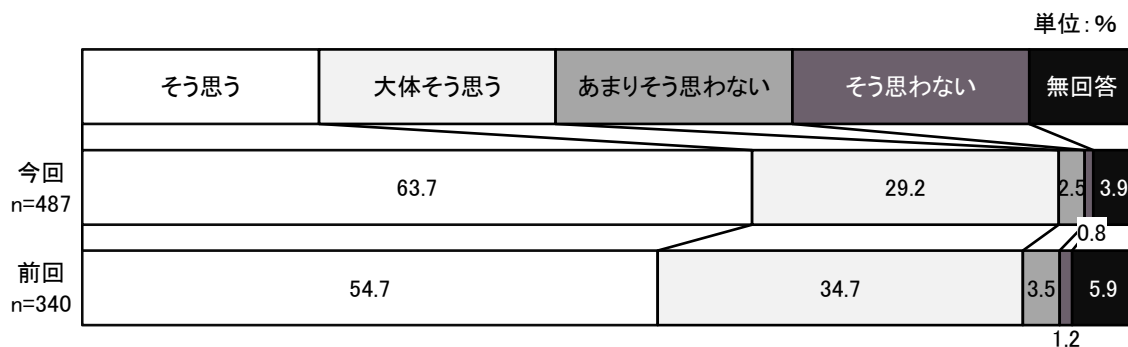
単位：%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・ わからない	無回答
今回 n=487	53.0	31.4	6.0	2.7	7.0
前回 n=340	55.0	30.0	4.4	4.7	5.9

## 15 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

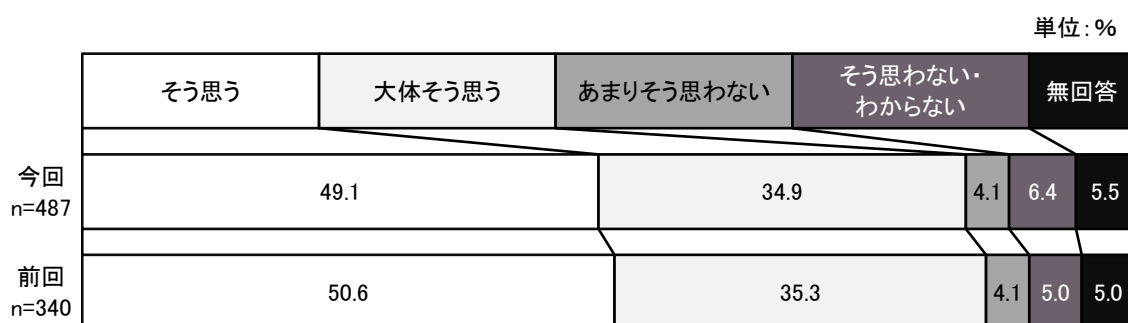
「そう思う」が63.7%、「大体そう思う」が29.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 16 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

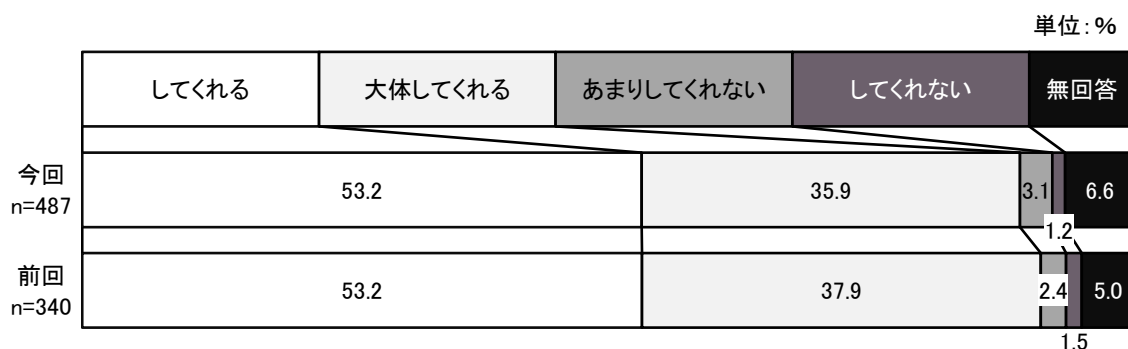
「そう思う」が49.1%、「大体そう思う」が34.9%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 17 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

「してくれる」が53.2%、「大体してくれる」が35.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 18 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

「十分守られていると思う」が56.1%、「ほぼ守られていると思う」が33.7%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位：%

	十分 守られていると思う	ほぼ 守られていると思う	あまり 守られていないと思う	守られていないと思う・ わからない	無回答
今回 n=487	56.1	33.7	3.5	4.5	2.3
前回 n=340	56.5	34.7	2.4	4.7	1.8

## 19 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

「十分行き届いている」が51.3%、「大体行き届いている」が38.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位：%

	十分行き届いている	大体行き届いている	あまり 行き届いていない	まったく 行き届いていない	無回答
今回 n=487	51.3	38.6	3.9	5.7	0.4
前回 n=340	54.4	36.5	3.2	5.0	0.9

## 20 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の訪問介護サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が52.6%、「ほぼ満足している」が37.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位：%

	十分満足している	ほぼ満足している	少々不満がある	とても不満がある	無回答
今回 n=487	52.6	37.6	5.5	3.7	0.6
前回 n=340	51.5	39.1	5.3	3.8	0.3

## 21 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 19 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	45.4	45.4	3.9	1.8	3.5	90.8	93.5
3 心身状況等の把握	52.6	40.5	3.3	0.6	3.1	93.0	94.4
4 希望の取り入れ	57.7	33.9	4.5	1.2	2.7	91.6	94.4
5 計画や目標への理解	46.4	45.2	3.3	0.8	4.3	91.6	92.1
6 ケアマネジャーとの連携	60.0	31.8	4.5	0.8	2.9	91.8	93.2
7 柔軟なサービス内容の変更	59.1	31.2	4.7	1.4	3.5	90.3	92.1
8 訪問時間の厳守	52.6	35.1	8.2	1.0	3.1	87.7	90.9
9 身分証の携行	63.0	22.0	3.1	8.6	3.3	85.0	84.1
10 職員の言葉づかい	67.4	25.9	2.3	0.8	3.7	93.2	95.6
11 バランスのよいサービス提供	50.7	34.5	4.3	1.2	9.2	85.2	83.8
12 保険外サービスの提供	69.6	17.5	2.5	1.8	8.6	87.1	87.1
13 サービス内容等の記録	66.3	25.5	2.9	0.8	4.5	91.8	93.8
14 医療機関への連絡体制	53.0	31.4	6.0	2.7	7.0	84.4	85.0
15 感染症の予防対策	63.7	29.2	2.5	0.8	3.9	92.8	89.4
16 事故発生時の体制	49.1	34.9	4.1	6.4	5.5	84.0	85.9
17 苦情等への対応	53.2	35.9	3.1	1.2	6.6	89.1	91.2
18 個人情報の秘密厳守	56.1	33.7	3.5	2.3	4.5	89.7	91.2
19 職員への教育状況	51.3	38.6	3.9	0.4	5.7	89.9	90.9
20 全体的な満足度	52.6	37.6	5.5	0.6	3.7	90.1	90.6

注 1： 評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるよう、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

（以降、全てのサービスの利用者のまとめで同様）

注 2：「2 対象外サービスの説明」は、評価が 2 段階となっているため、表には記載していない。

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が 57.4%、「ほぼ納得されている」が 42.6%となっている。

単位: %

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=61	57.4		42.6		
前回 n=60	63.3		35.0		
					1.7

### 2 保険外サービスの説明に対する納得

重要事項の説明に際し、介護保険給付の対象とならないサービスがあることを説明する必要がありますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が 49.2%、「ほぼ納得されている」が 50.8%となっている。

単位: %

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=61	49.2		50.8		
前回 n=60	55.0		43.3		
					1.7

### 3 心身状況等の把握

常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

「十分把握している」が 68.9%、「ほぼ把握している」が 31.1%となっている。

単位: %

	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=61	68.9		31.1		
前回 n=60	66.7		33.3		



#### 4 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が 95.1%、「大体交付を受け提供している」が 4.9% となっている。

単位：%

	適切に交付を受け提供している	大体交付を受け提供している	あまり交付を受けずに提供している	交付を受けずに提供している	無回答
今回 n=61	95.1				4.9
前回 n=60	93.3				6.7

#### 5 希望の取り入れ

訪問介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成していますか。

「十分踏まえている」が 78.7%、「大体踏まえている」が 21.3% となっている。

単位：%

	十分踏まえている	大体踏まえている	あまり踏まえていない	踏まえていない	無回答
今回 n=61	78.7			21.3	
前回 n=60	66.7			33.3	

#### 6 状況にあった目標設定

訪問介護計画は、利用者・家族の介護状態の軽減、状態の悪化防止や介護予防等の目標を設定しなければなりません。適切に目標を設定していますか。

「適切に設定している」が 75.4%、「大体適切に設定している」が 24.6% となっている。

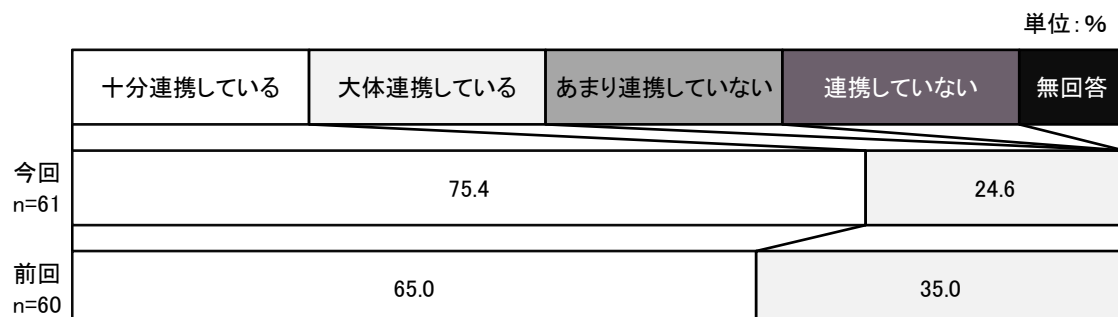
単位：%

	適切に設定している	大体適切に設定している	あまり適切に設定していない	適切に設定していない	無回答
今回 n=61	75.4			24.6	
前回 n=60	76.7			21.7	1.7

## 7 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

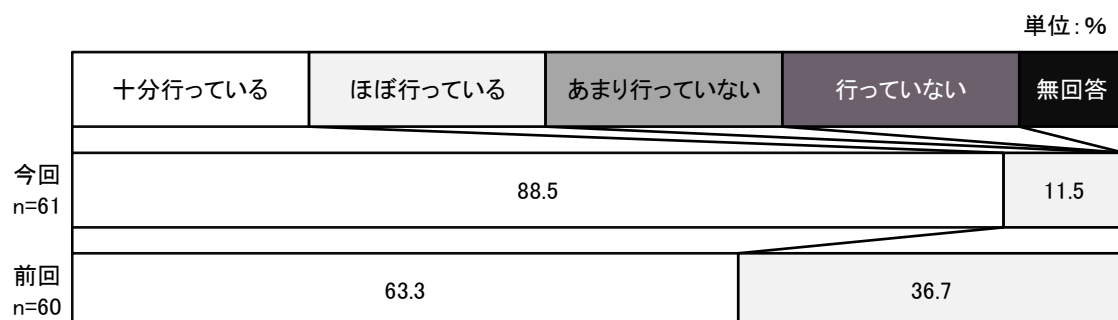
「十分連携している」が75.4%、「大体連携している」が24.6%となっている。



## 8 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

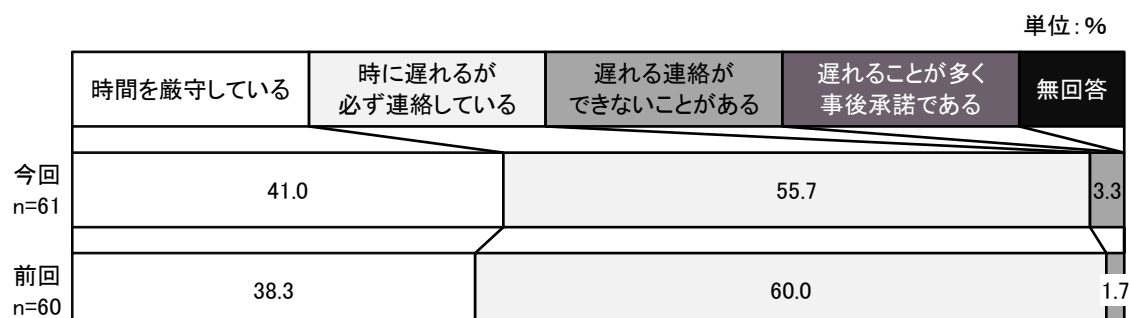
「十分行っている」が88.5%、「ほぼ行っている」が11.5%となっている。



## 9 訪問時間の厳守

訪問時間の厳守に努めなければなりません、都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者に連絡していますか。

「時間を厳守している」が41.0%、「時に遅れるが必ず連絡している」が55.7%となっている。



## 10 身分証の携行

従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。

「常に携行している」が80.3%、「大体携行している」が19.7%となっている。

単位: %

	常に携行している	大体携行している	あまり携行していない	携行していない	無回答
今回 n=61	80.3		19.7		
前回 n=60	70.0		25.0		5.0

## 11 職員の言葉づかい

従事者は、利用者・家族の気分を害することのないよう言動には十分注意する必要がありますが、注意を払っていますか。

「十分注意を払っている」が85.2%、「大体注意を払っている」が14.8%となっている。

単位: %

	十分注意を払っている	大体注意を払っている	あまり注意を払っていない	注意を払っていない	無回答
今回 n=61	85.2			14.8	
前回 n=60	83.3			16.7	

## 12 バランスのよいサービス提供

入浴、排せつ、食事等の介護や洗濯、掃除等の家事について、特定の援助に偏ることなく、総合的に提供されていますか。

「総合的に提供している」が73.8%、「ほぼ総合的に提供している」が26.2%となっている。

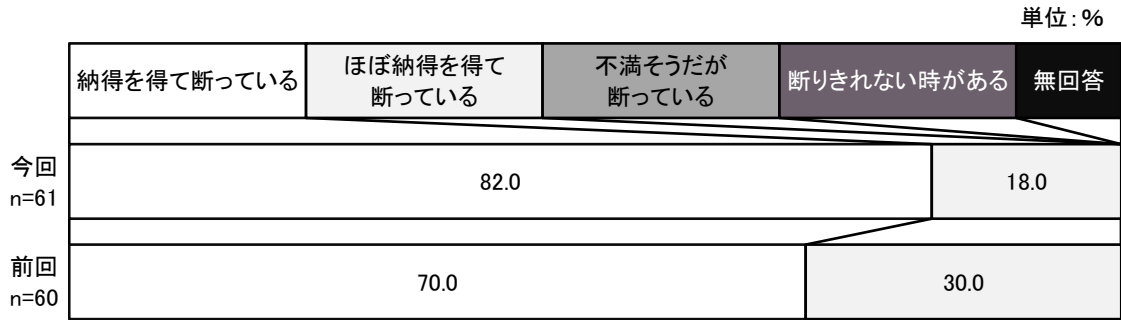
単位: %

	総合的に提供している	ほぼ総合的に提供している	少々偏りがある	偏っている	無回答
今回 n=61	73.8		26.2		
前回 n=60	70.0		28.3		1.7

### 13 医療行為等の提供の拒否

利用者等に求められても、医療行為や類似行為はできませんが、医療機関の紹介等を含め、適切に説明し、納得を得て断るようになっていますか。

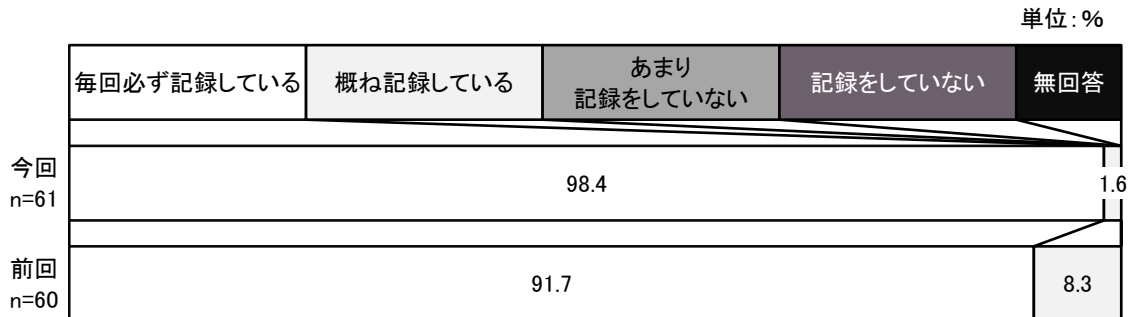
「納得を得て断っている」が82.0%、「ほぼ納得を得て断っている」が18.0%となっている。



### 14 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

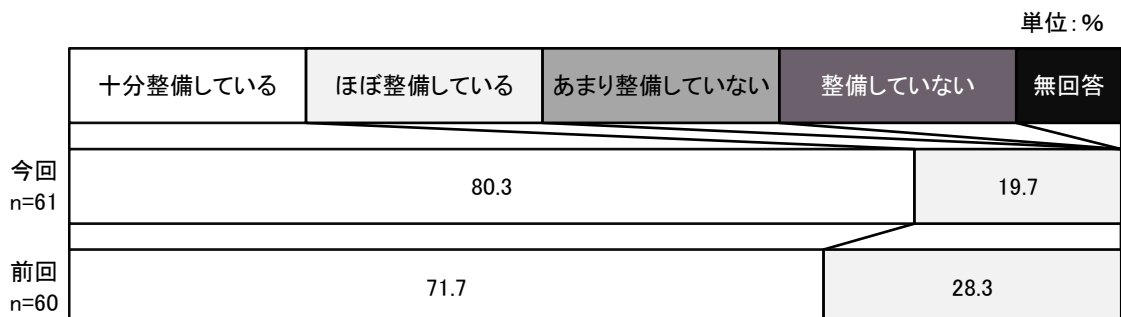
「毎回必ず記録している」が98.4%、「概ね記録している」が1.6%となっている。



### 15 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が80.3%、「ほぼ整備している」が19.7%となっている。



## 16 医療機関への連絡体制

利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が75.4%、「大体体制が整っている」が24.6%となっている。

単位:%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=61	75.4			24.6	
前回 n=60	70.0			28.3	1.7

## 17 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が83.6%、「ほぼ十分に行っている」が16.4%となっている。

単位:%

	十分に行っている	ほぼ 十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=61	83.6			16.4	
前回 n=60	76.7			23.3	

## 18 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が83.6%、「大体整え対応している」が16.4%となっている。

単位:%

	適切に整え 対応している	大体整え 対応している	あまり対応等 できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=61	83.6			16.4	
前回 n=60	85.0			13.3	1.7

## 19 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 86.9%、「大体体制が整っている」が 9.8%となっている。

単位：%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=61	86.9			9.8	3.3
前回 n=60	81.7			18.3	

## 20 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が 91.8%、「ほぼ努め同意の上取り扱っている」が 8.2%となっている。

単位：%

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めず あまり同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=61	91.8				8.2
前回 n=60	95.0				5.0

## 21 職員への教育状況

訪問介護員等の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が 37.7%、「ほぼ十分に努めている」が 49.2%となっている。

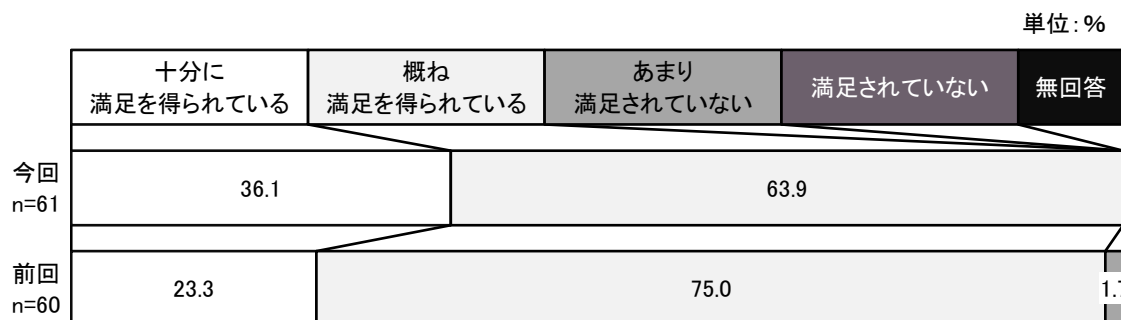
単位：%

	十分に努めている	ほぼ 十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=61	37.7	49.2		11.5	1.6
前回 n=60	35.0	51.7		13.3	

## 22 全体的な満足度

貴事業所が提供する訪問介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

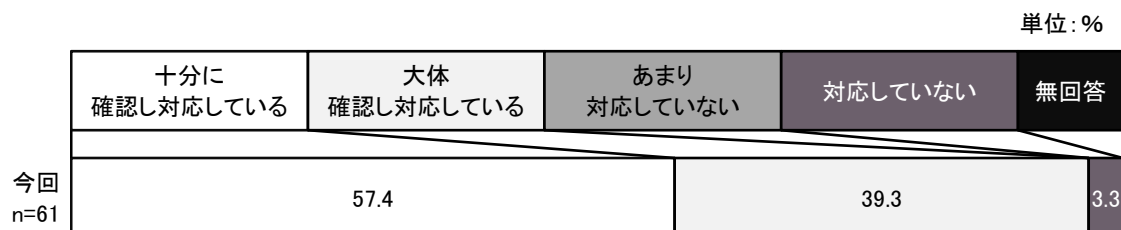
「十分に満足を得られている」が36.1%、「概ね満足を得られている」が63.9%となっている。



## 23 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

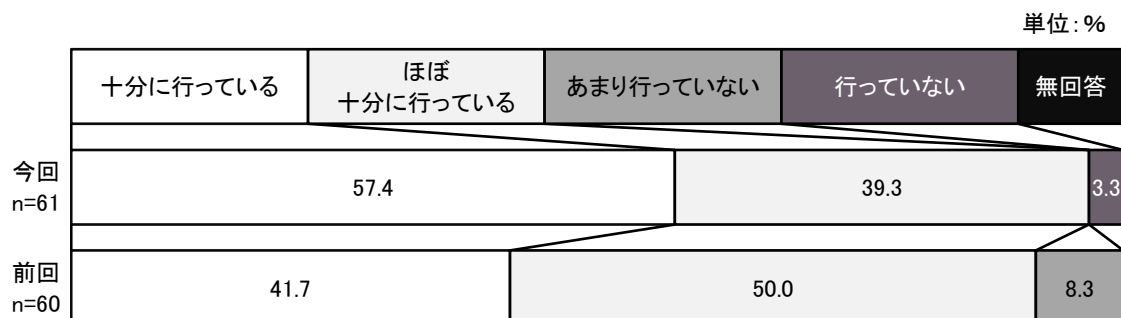
「十分に確認し対応している」が57.4%、「大体確認し対応している」が39.3%となっている。



## 24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が57.4%、「ほぼ十分に行っている」が39.3%となっている。



## 25 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 24 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	57.4	42.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
2 保険外サービスの説明に対する納得	49.2	50.8	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
3 心身状況等の把握	68.9	31.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 計画に沿ったサービス提供	95.1	4.9	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 希望の取り入れ	78.7	21.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 状況にあった目標設定	75.4	24.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
7 ケアマネジャー等との連携	75.4	24.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 柔軟なサービス内容の変更	88.5	11.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 訪問時間の厳守	41.0	55.7	3.3	0.0	0.0	96.7	98.3
10 身分証の携行	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
11 職員の言葉づかい	85.2	14.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 バランスのよいサービス提供	73.8	26.2	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
13 医療行為等の提供の拒否	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 サービス内容等の記録	98.4	1.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 諸記録の作成と保存	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	75.4	24.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
17 感染症の予防対策	83.6	16.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	83.6	16.4	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
19 苦情等への対応	86.9	9.8	3.3	0.0	0.0	96.7	100.0
20 個人情報の秘密厳守	91.8	8.2	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	37.7	49.2	11.5	1.6	0.0	86.9	86.7
22 全体的な満足度	36.1	63.9	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	57.4	39.3	0.0	3.3	0.0	96.7	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	57.4	39.3	0.0	3.3	0.0	96.7	91.7

注 1： 評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

（以降、全てのサービスの事業者のまとめで同様）

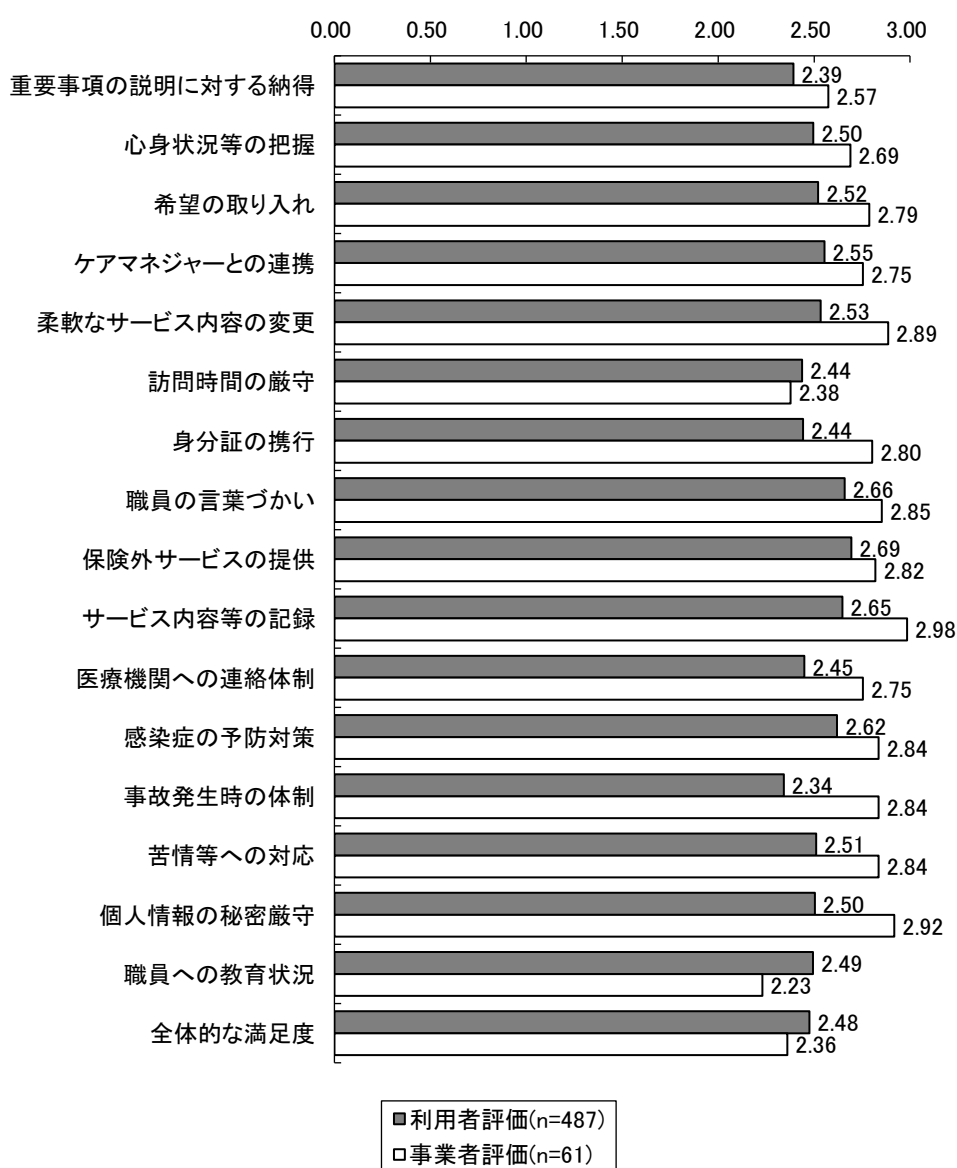


### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 17 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したもの。(以下、各サービスで同様)

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、17 項目中 14 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「事故発生時の体制」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



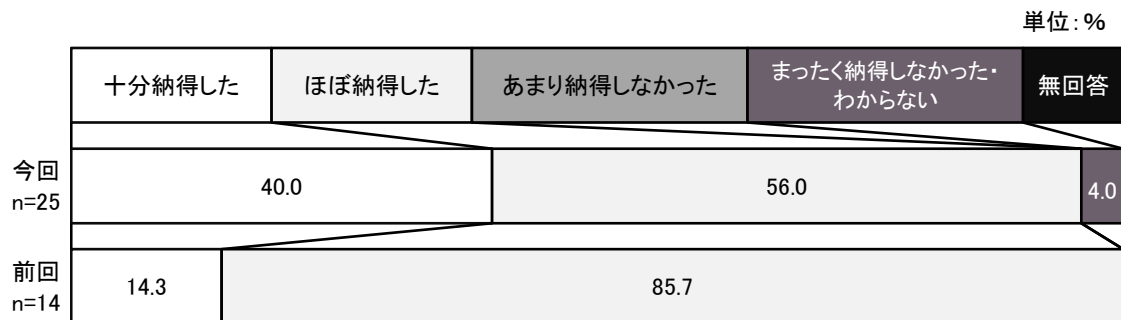
## 2 訪問入浴介護

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

訪問入浴介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

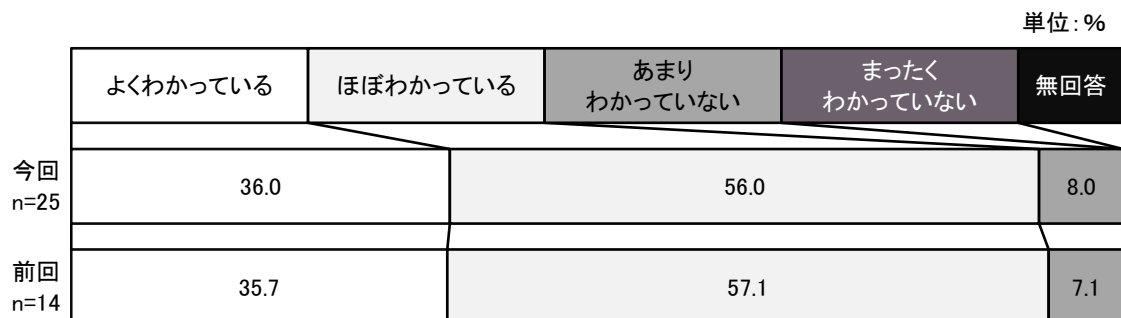
「十分納得した」が40.0%、「ほぼ納得した」が56.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかっていると思いますか。

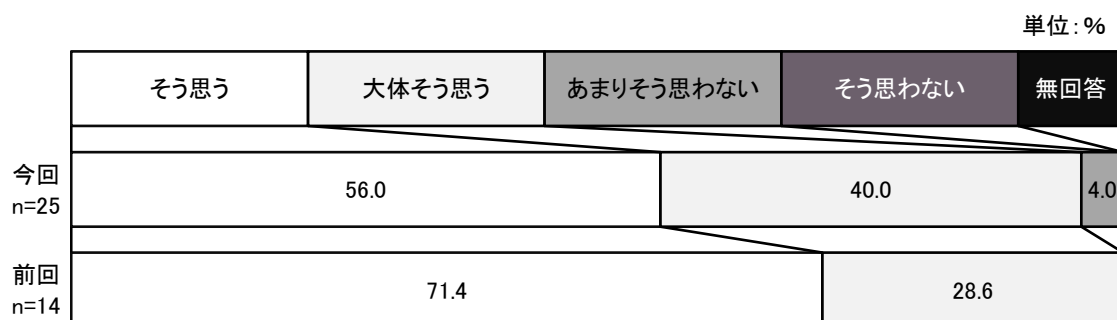
「よくわかっている」が36.0%、「ほぼわかっている」が56.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



### 3 希望の取り入れ

訪問入浴介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

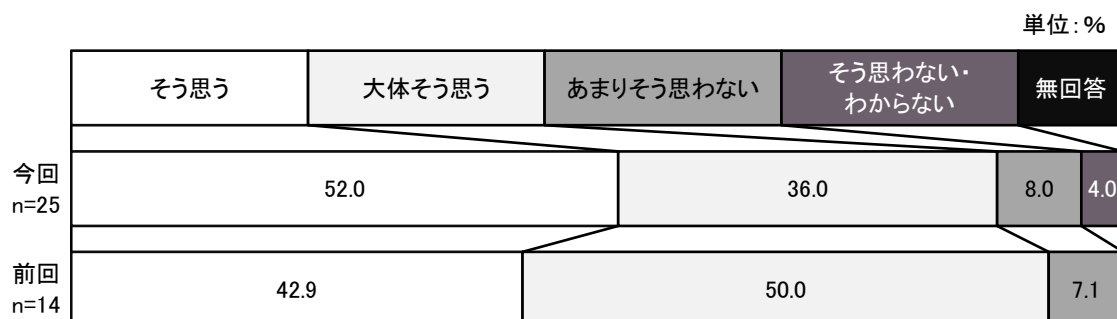
「そう思う」が56.0%、「大体そう思う」が40.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 4 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

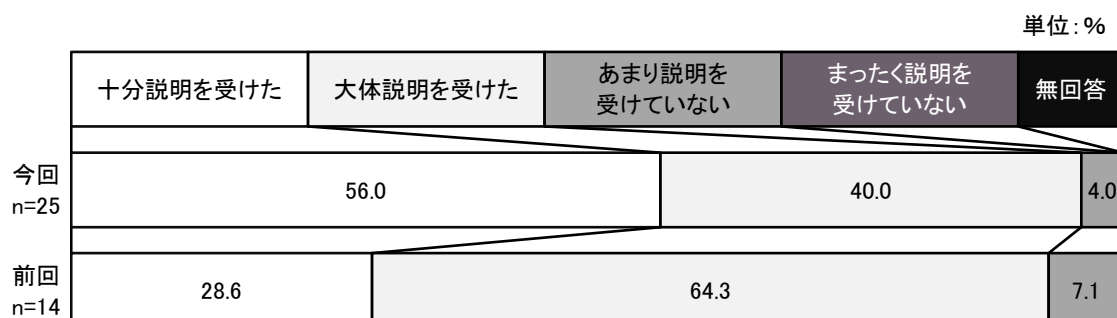
「そう思う」が52.0%、「大体そう思う」が36.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



### 5 わかりやすい説明

訪問入浴介護サービスの利用方法について、あなたやご家族はわかりやすい説明を受けましたか。

「十分説明を受けた」が56.0%、「大体説明を受けた」が40.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 6 入浴時のていねいさ

入浴はていねいに行われていますか。

「十分ていねいである」が48.0%、「大体ていねいである」が40.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	十分ていねいである	大体ていねいである	あまりていねいではない	ていねいではない	無回答
今回 n=25	48.0		40.0		12.0
前回 n=14		71.4		21.4	7.1

## 7 柔軟なサービス内容の変更

訪問入浴介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

「そう思う」が56.0%、「大体そう思う」が36.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=25	56.0		36.0		8.0
前回 n=14		64.3		28.6	7.1

## 8 訪問時間の厳守

事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。

「時間を厳守している」が24.0%、「ほとんど遅れることはない」が24.0%、「遅れることはあるが連絡がくる」が48.0%となっている。

単位: %

	時間を厳守している	ほとんど遅れることはない	遅れることはあるが連絡がくる	遅れることが多く連絡もない	無回答
今回 n=25	24.0	24.0	48.0		4.0
前回 n=14	28.6	35.7	35.7		

## 9 身分証の携行

事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。

「持っていると思う」が52.0%、「大体持っていると思う」が32.0%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	持っていると思う	大体持っていると思う	あまり持っていないと思う	持っていないと思う・わからない	無回答
今回 n=25	52.0		32.0		16.0
前回 n=14	64.3		35.7		

## 10 職員の言葉づかい

あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

「そう思う」が68.0%、「大体そう思う」が28.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=25	68.0		28.0		4.0
前回 n=14	71.4		21.4		7.1

## 11 設備等の安全・清潔

設備、器具、用品などは、安全に配慮され、清潔に保たれていると思いますか。

「そう思う」が56.0%、「大体そう思う」が40.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

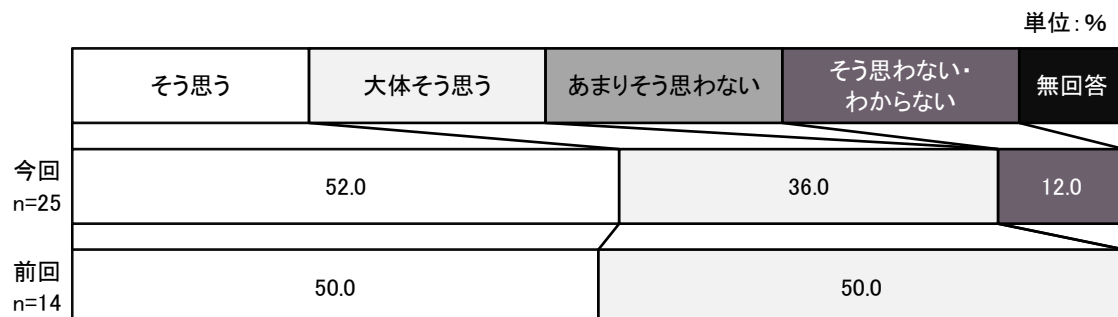
単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=25	56.0		40.0		4.0
前回 n=14	57.1		35.7		7.1

## 12 サービス内容等の記録

事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。

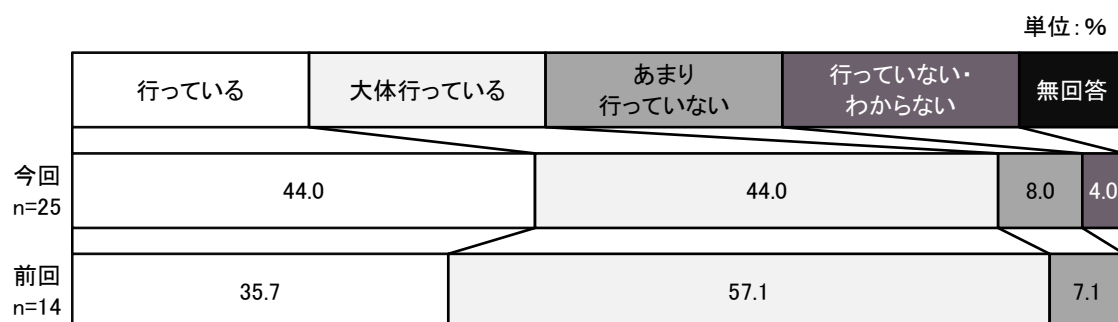
「そう思う」が52.0%、「大体そう思う」が36.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 13 適切な事後指導

事業所は、あなたやご家族に対して、サービスの提供後に適切な事後指導を行っていただけますか。

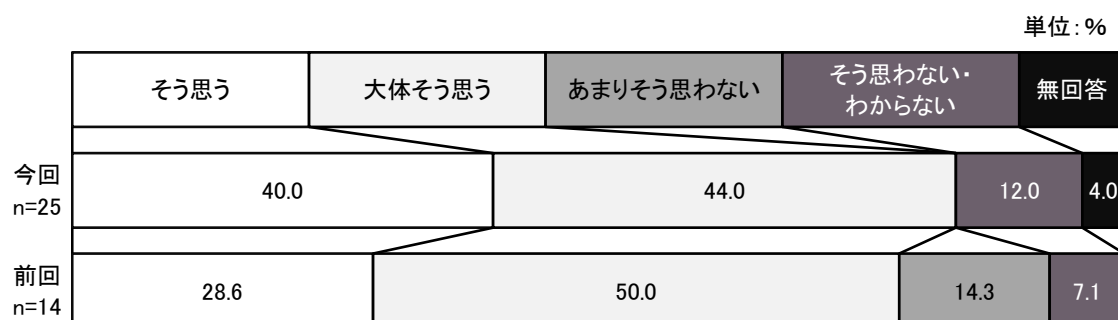
「行っている」が44.0%、「大体行っている」が44.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 14 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

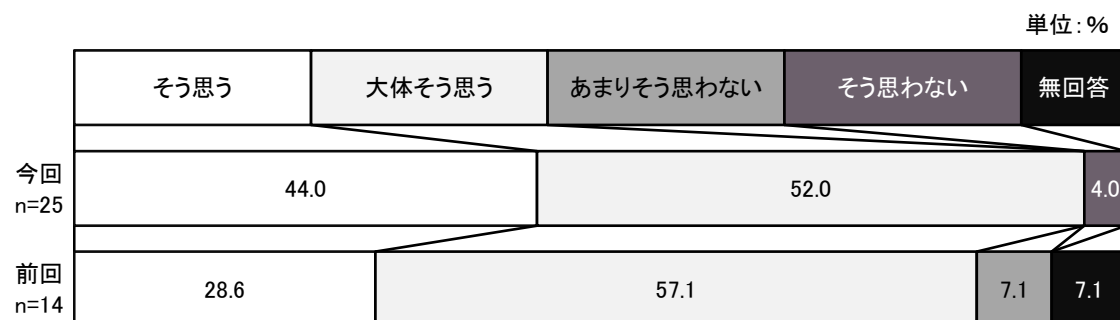
「そう思う」が40.0%、「大体そう思う」が44.0%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 15 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

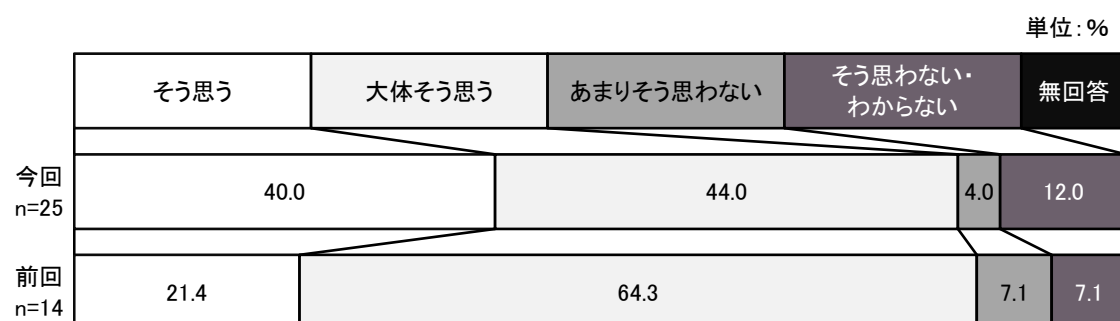
「そう思う」が44.0%、「大体そう思う」が52.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 16 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

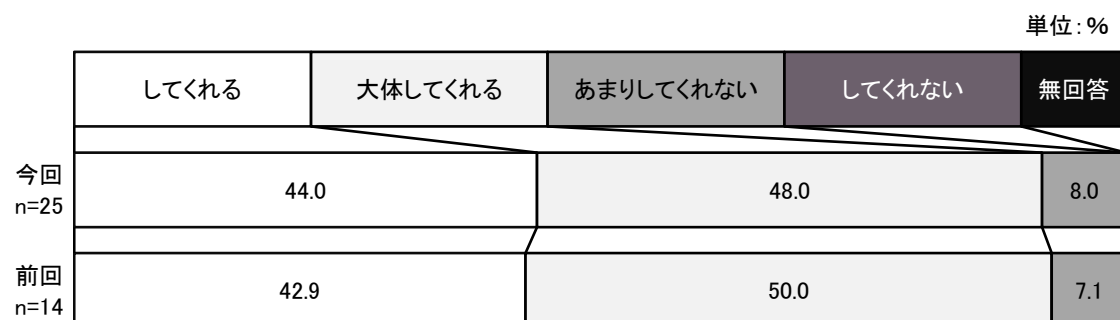
「そう思う」が40.0%、「大体そう思う」が44.0%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 17 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

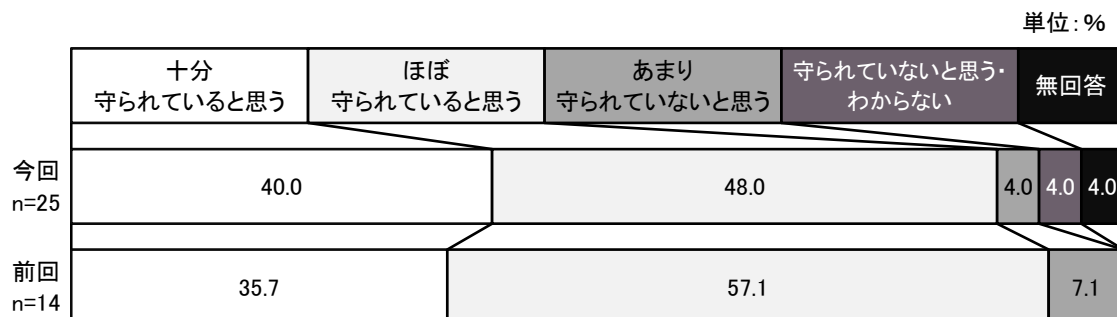
「してくれる」が44.0%、「大体してくれる」が48.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 18 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

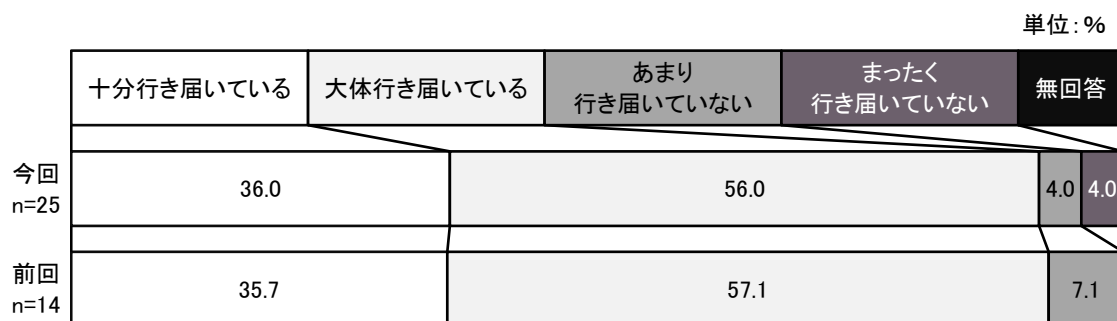
「十分守られていると思う」が40.0%、「ほぼ守られていると思う」が48.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 19 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

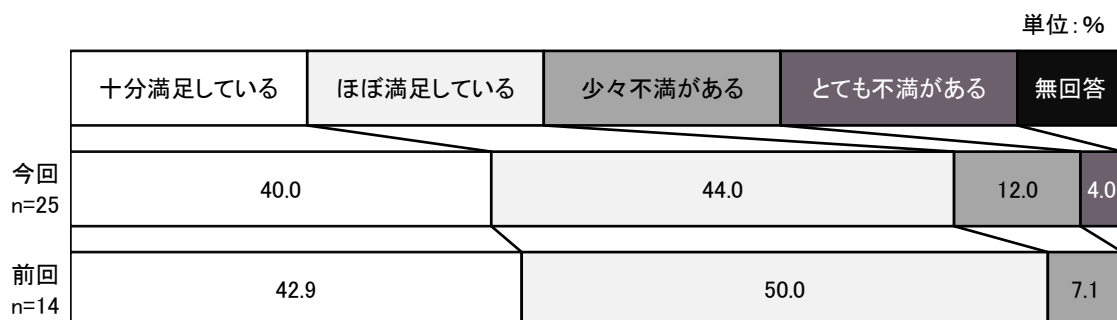
「十分行き届いている」が36.0%、「大体行き届いている」が56.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 20 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の訪問入浴介護サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が40.0%、「ほぼ満足している」が44.0%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。





## 21 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、20項目中19項目で8割以上となっている。

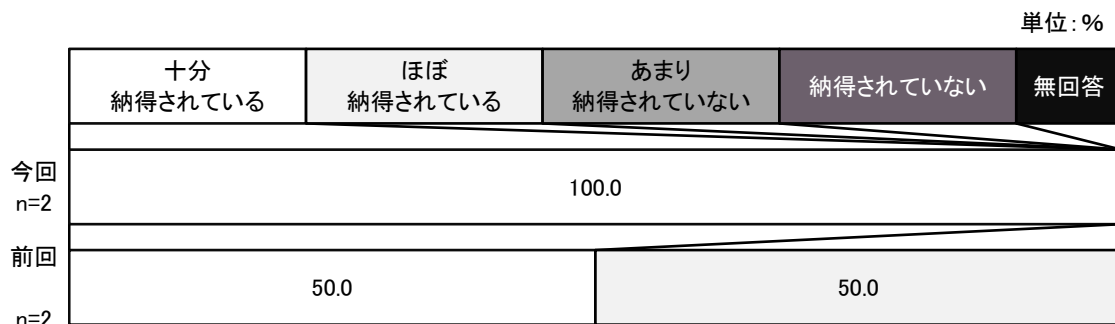
	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	40.0	56.0	0.0	4.0	0.0	96.0	100.0
2 心身状況等の把握	36.0	56.0	8.0	0.0	0.0	92.0	92.9
3 希望の取り入れ	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
4 ケアマネジャーとの連携	52.0	36.0	8.0	4.0	0.0	88.0	92.9
5 わかりやすい説明	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	92.9
6 入浴時のていねいさ	48.0	40.0	12.0	0.0	0.0	88.0	92.9
7 柔軟なサービス内容の変更	56.0	36.0	8.0	0.0	0.0	92.0	92.9
8 訪問時間の厳守	24.0	24.0	48.0	4.0	0.0	48.0	64.3
9 身分証の携行	52.0	32.0	0.0	16.0	0.0	84.0	100.0
10 職員の言葉づかい	68.0	28.0	4.0	0.0	0.0	96.0	92.9
11 設備等の安全・清潔	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	92.9
12 サービス内容等の記録	52.0	36.0	0.0	12.0	0.0	88.0	100.0
13 適切な事後指導	44.0	44.0	8.0	4.0	0.0	88.0	92.9
14 医療機関への連絡体制	40.0	44.0	0.0	12.0	4.0	84.0	78.6
15 感染症の予防対策	44.0	52.0	0.0	4.0	0.0	96.0	85.7
16 事故発生時の体制	40.0	44.0	4.0	12.0	0.0	84.0	85.7
17 苦情等への対応	44.0	48.0	8.0	0.0	0.0	92.0	92.9
18 個人情報の秘密厳守	40.0	48.0	4.0	4.0	4.0	88.0	92.9
19 職員への教育状況	36.0	56.0	4.0	4.0	0.0	92.0	92.9
20 全体的な満足度	40.0	44.0	12.0	4.0	0.0	84.0	92.9

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

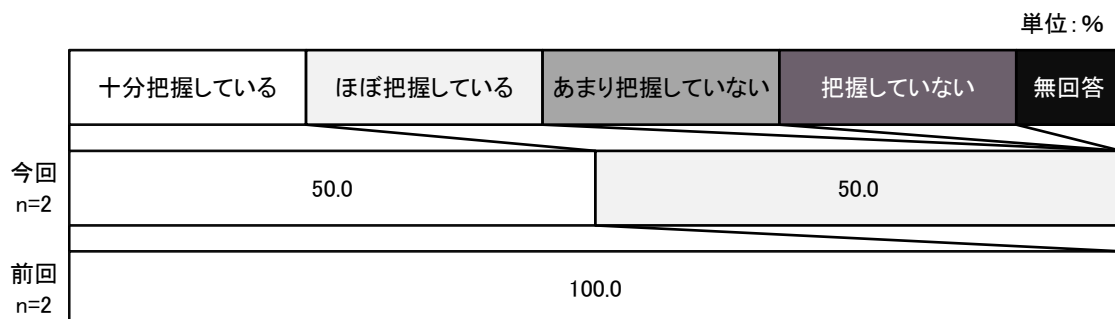
「十分納得されている」が100.0%となっている。



### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

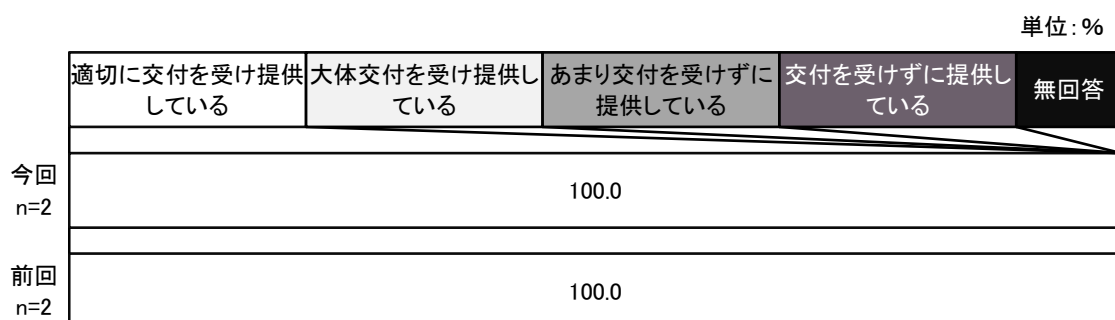
「十分把握している」が50.0%、「ほぼ把握している」が50.0%となっている。



### 3 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

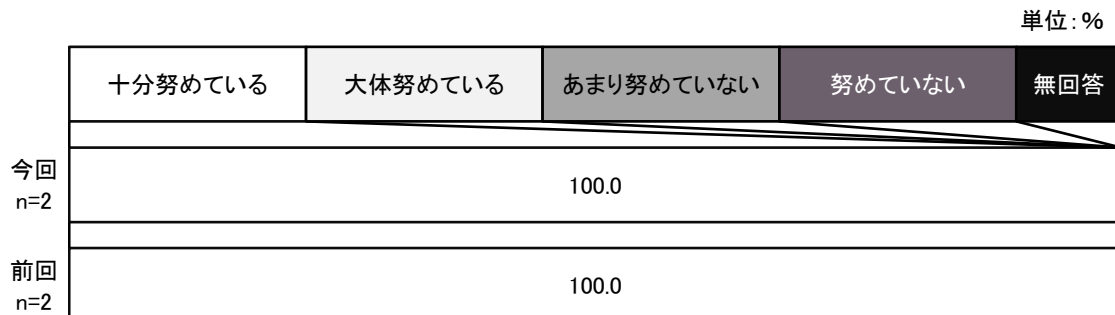
「適切に交付を受け提供している」が100.0%となっている。



#### 4 希望の取り入れ

サービスの提供に当たっては利用者の心身の状況と希望により適切なサービスの提供に努めていますか。

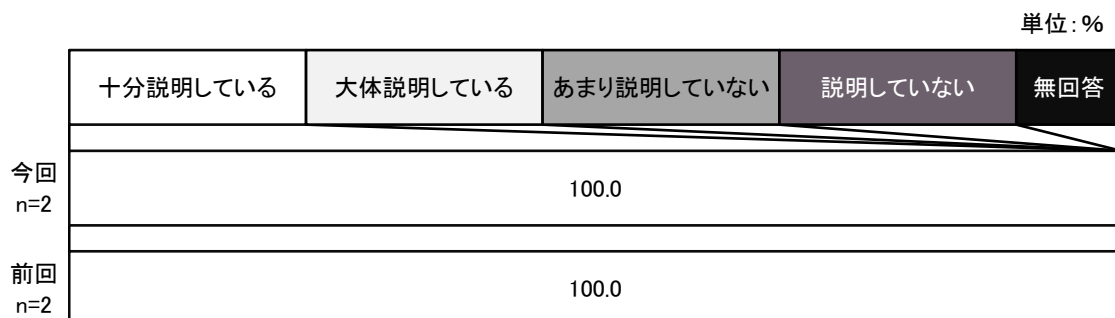
「十分努めている」が 100.0%となっている。



#### 5 わかりやすい説明

サービスの提供に当たっては懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明していますか。

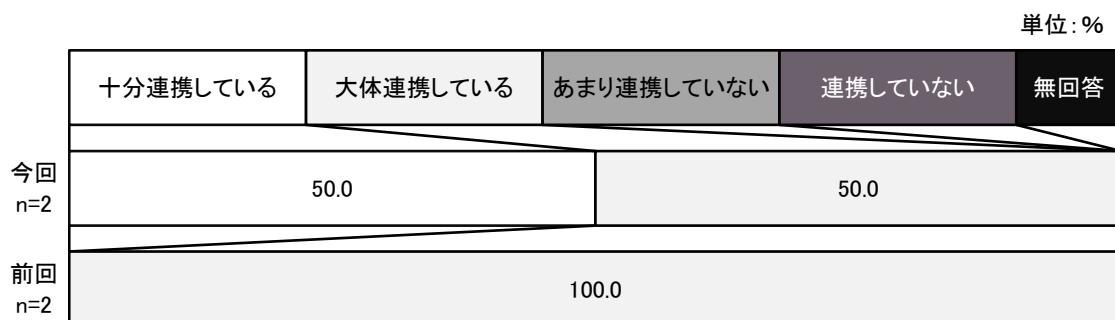
「十分説明している」が 100.0%となっている。



#### 6 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

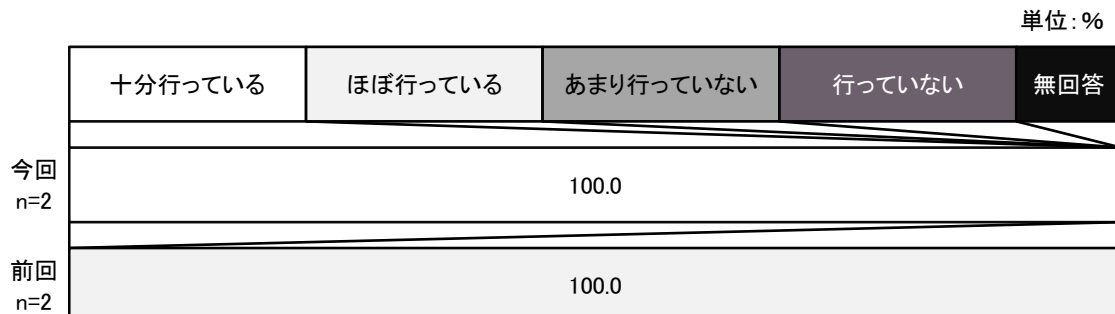
「十分連携している」が 50.0%、「大体連携している」が 50.0%となっている。



## 7 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

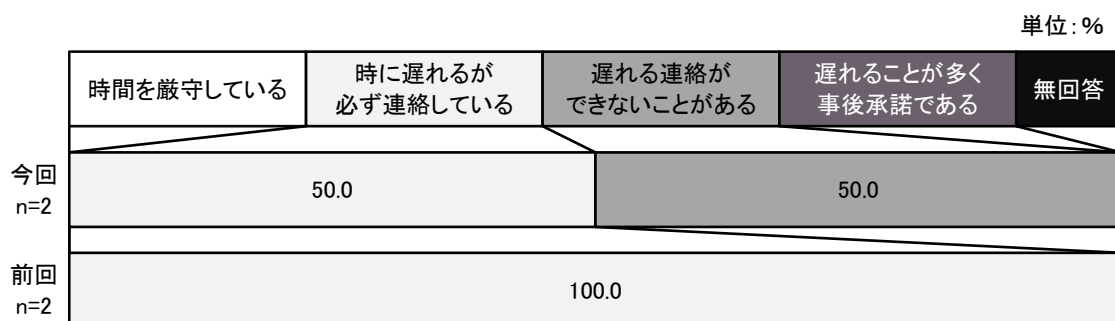
「十分行っている」が100.0%となっている。



## 8 訪問時間の厳守

訪問時間の厳守に努めなければなりません、都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者に連絡していますか。

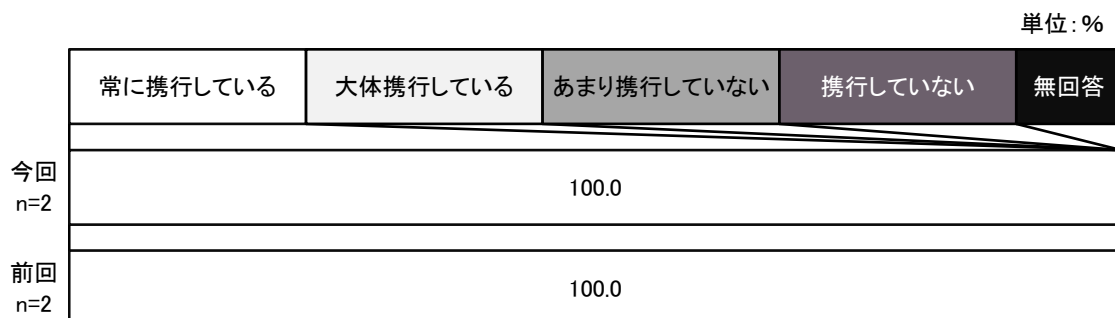
「時に遅れるが必ず連絡している」が50.0%、「遅れる連絡ができないことがある」が50.0%となっている。



## 9 身分証の携行

従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。

「常に携行している」が100.0%となっている。



## 10 職員の言葉づかい

従事者は、利用者・家族の気分を害することのないよう言動には十分注意する必要がありますが、注意を払っていますか。

「十分注意を払っている」が 50.0%、「大体注意を払っている」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分 注意を払っている	大体 注意を払っている	あまり 注意を払っていない	注意を払っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 11 サービス提供の人員体制

主治医の意見を確認の上、看護職員 1 名、介護職員 2 名の標準のサービス提供人員体制を介護職員 3 名の体制に代える場合がありますか。

「看護職員を必ず付ける」が 100.0%となっている。

単位：%

	看護職員を 必ず付ける	たまに代用する	介護職員3名が常態	意見確認を怠る 場合がある	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 12 設備等の安全・衛生管理

設備、器具、用品の安全管理、清潔保持はもとより、利用者の身体に接触する設備、器具その他の用品は、サービスの提供ごとに消毒していますか。

「毎回消毒している」が 100.0%となっている。

単位：%

	毎回消毒している	毎回消毒が 清掃を行う	1日1回は 消毒している	時々消毒を忘れる	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

### 13 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

「毎回必ず記録している」が100.0%となっている。

単位：%

	毎回必ず記録している	概ね記録している	あまり記録をしていない	記録をしていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

### 14 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が100.0%となっている。

単位：%

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

### 15 適切な事後指導

サービス提供終了の際は、利用者・家族に、サービス提供状況を踏まえた適切な事後指導に努めることとなっていますが、行っていますか。

「必ず行っている」が100.0%となっている。

単位：%

	必ず行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	50.0		50.0		

## 16 医療機関への連絡体制

利用者の心身の状態が急変した場合等に、主治医又は協力医療機関へ連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 50.0%、「大体体制が整っている」が 50.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 17 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 18 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が 100.0%となっている。

単位: %

	適切に整え 対応している	大体整え 対応している	あまり対応等 できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 19 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 20 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めず あまり同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 21 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分に努めている	ほぼ 十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	50.0		50.0		



## 22 全体的な満足度

貴事業所が提供する訪問入浴介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「概ね満足を得られている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=2		100.0			
前回 n=2		100.0			

## 23 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=2	100.0				

## 24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	50.0		50.0		

## 25 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、24項目中23項目で10割となっている。

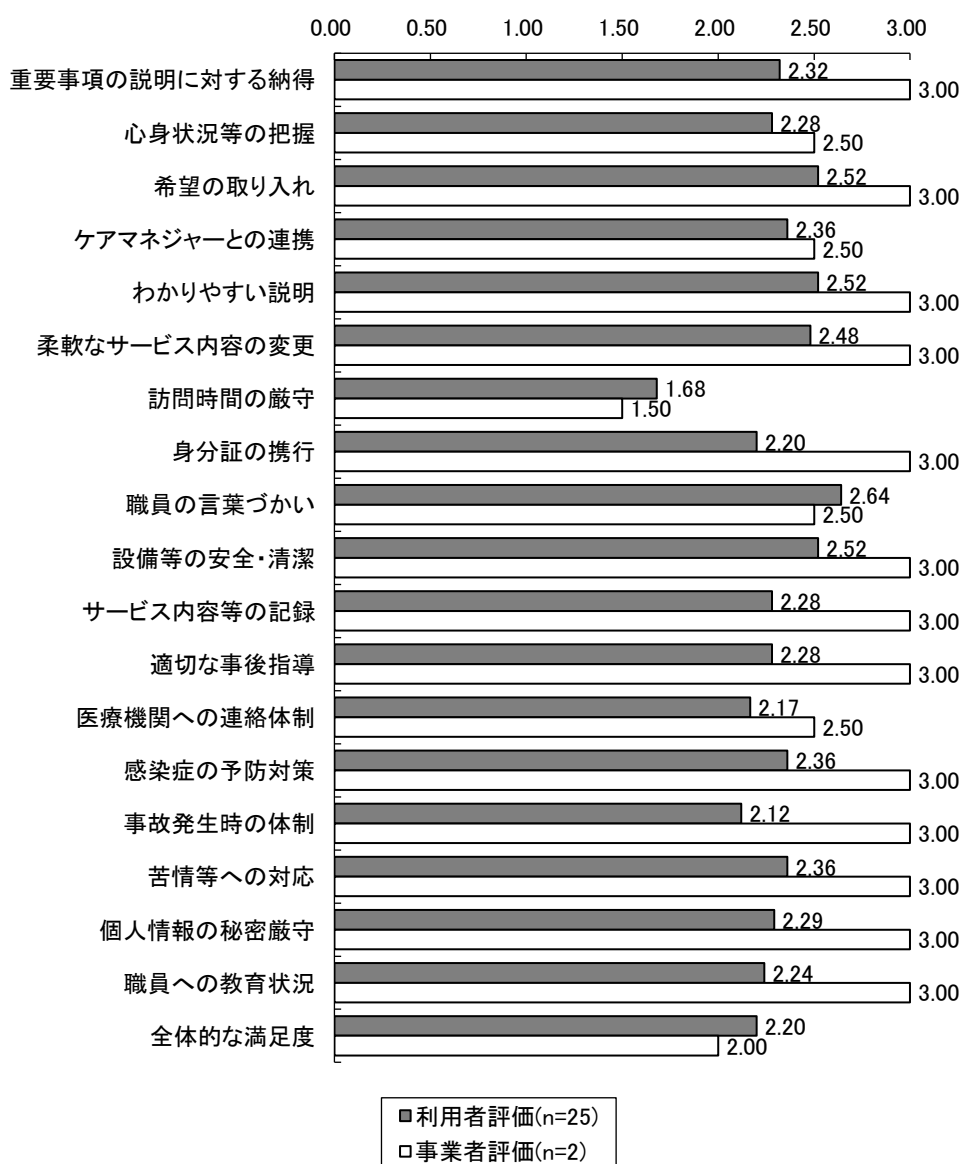
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 計画に沿ったサービス提供	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 わかりやすい説明	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 ケアマネジャー等との連携	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 訪問時間の厳守	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
9 身分証の携行	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 職員の言葉づかい	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービス提供の人員体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 設備等の安全・衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 サービス内容等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 適切な事後指導	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 全体的な満足度	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 19 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、19 項目中 16 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「重要事項の説明に対する納得」、「身分証の携行」、「サービス内容等の記録」、「適切な事後指導」、「感染症の予防対策」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報の秘密厳守」、「職員への教育状況」で大きな乖離がみられる。



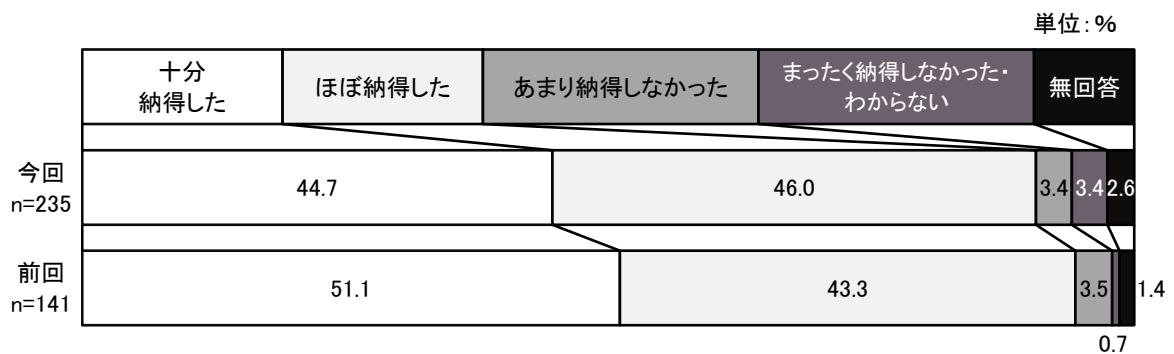
### 3 訪問看護

#### (1) 利用者の評価

##### 1 重要事項の説明に対する納得

訪問看護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

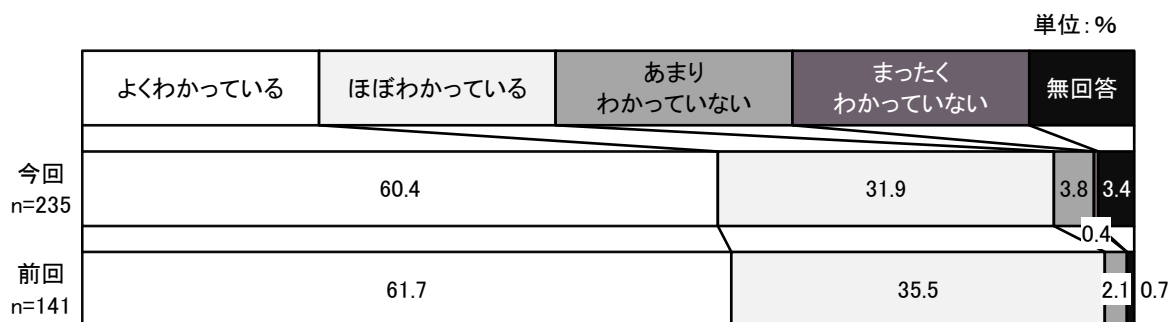
「十分納得した」が44.7%、「ほぼ納得した」が46.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



##### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

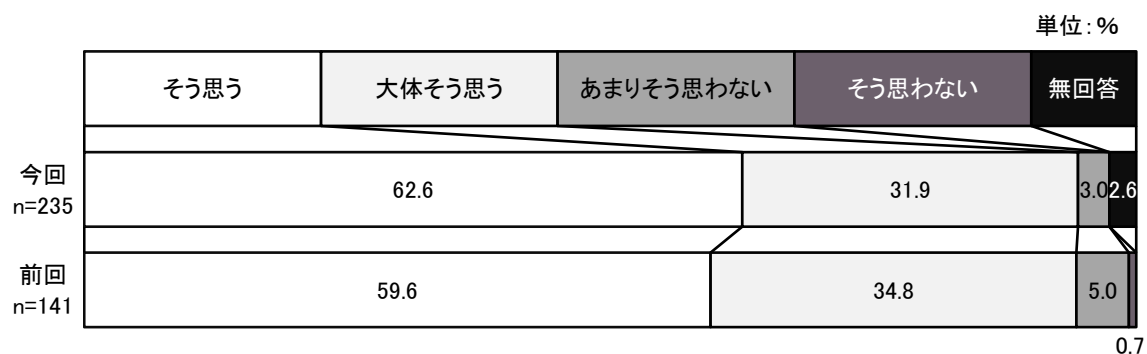
「よくわかっている」が60.4%、「ほぼわかっている」が31.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



### 3 希望の取り入れ

訪問看護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

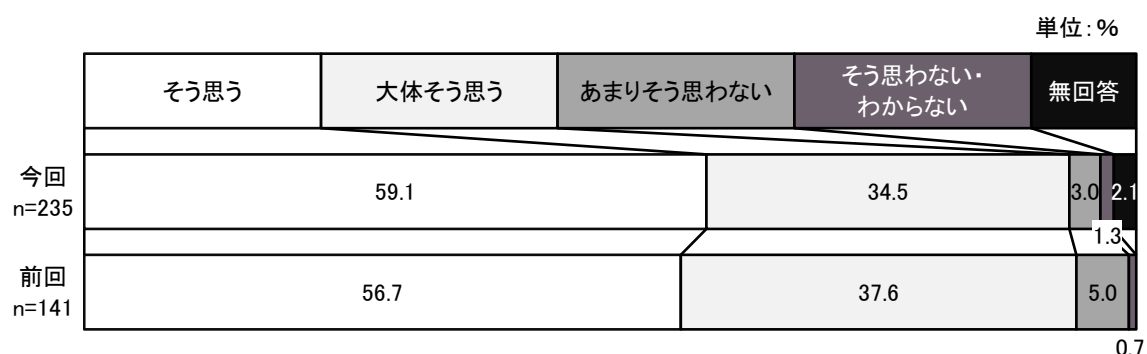
「そう思う」が 62.6%、「大体そう思う」が 31.9%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



### 4 状況にあった目標設定

訪問看護サービスについて、あなたの状況にあった目標が設定されていますか。

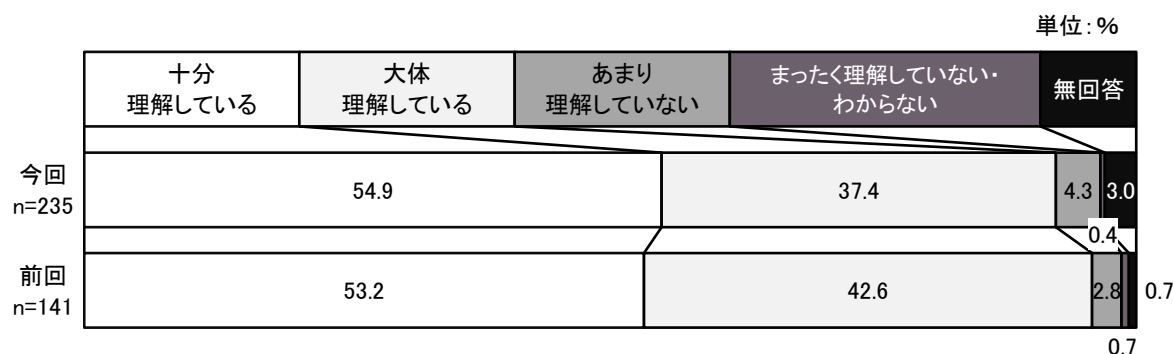
「そう思う」が 59.1%、「大体そう思う」が 34.5%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



### 5 計画や目標への理解

訪問看護サービスの計画や目標について、あなたやご家族は理解していますか。

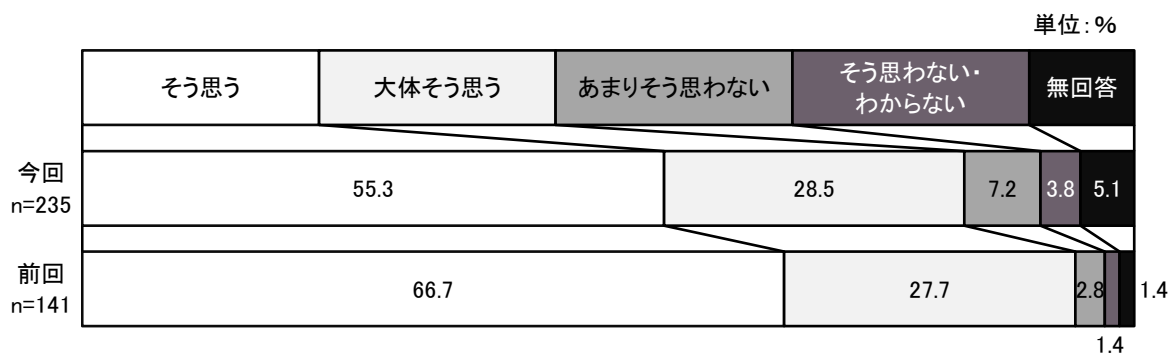
「十分理解している」が 54.9%、「大体理解している」が 37.4%で、利用者の約 9 割が肯定的に評価している。



## 6 主治医との連携

事業所はあなたの主治医と連絡をとったうえでサービス提供を行っていますか。

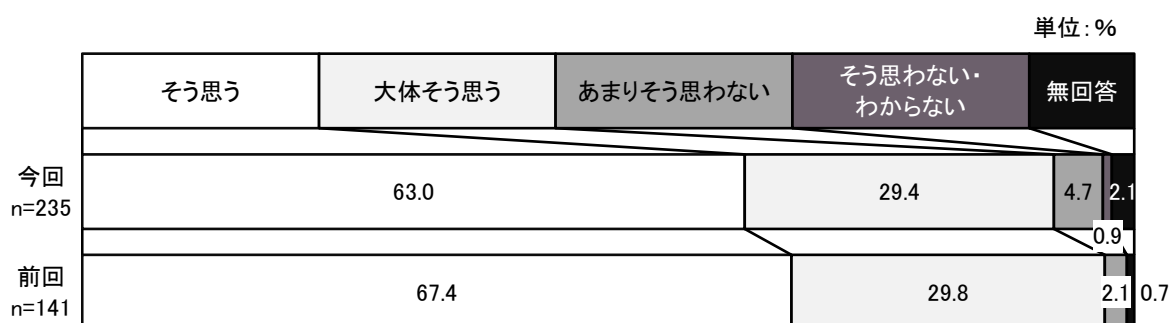
「そう思う」が55.3%、「大体そう思う」が28.5%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 7 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

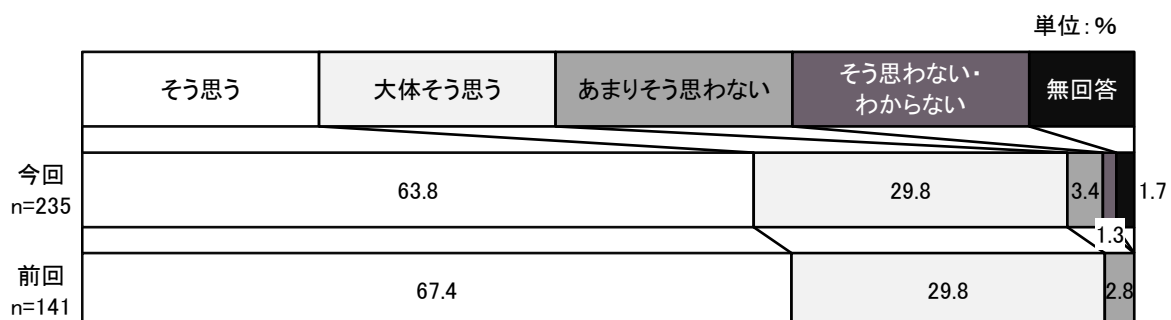
「そう思う」が63.0%、「大体そう思う」が29.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 8 柔軟なサービス内容の変更

訪問看護のサービス内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

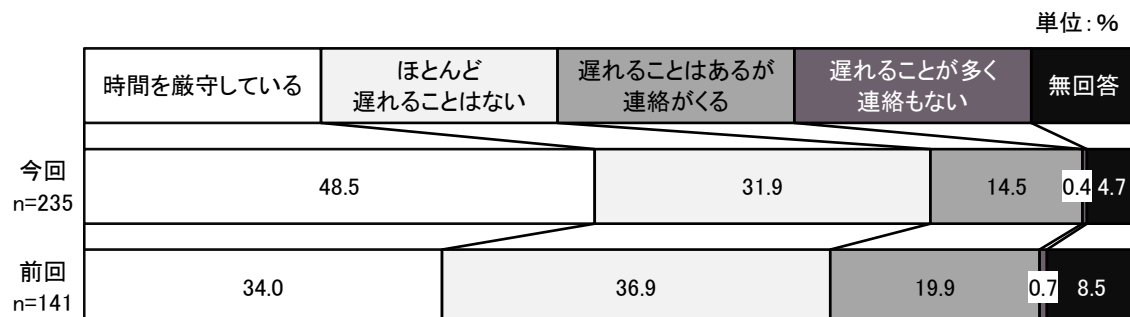
「そう思う」が63.8%、「大体そう思う」が29.8%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 9 訪問時間の厳守

事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。

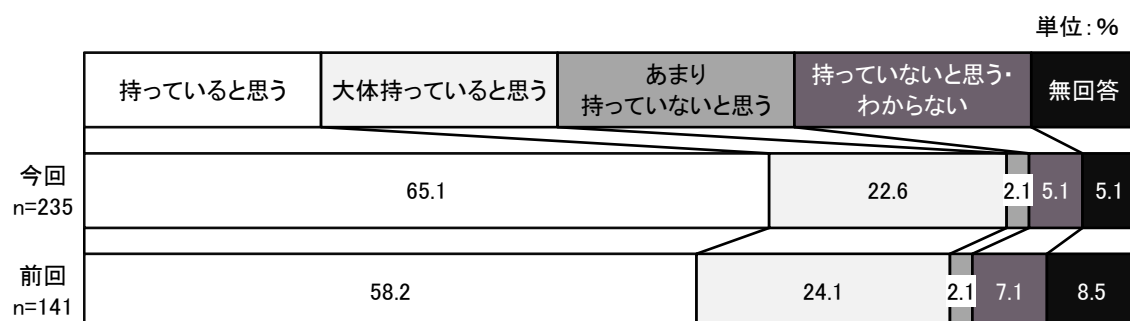
「時間を厳守している」が48.5%、「ほとんど遅れることはない」が31.9%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。



## 10 身分証の携行

事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。

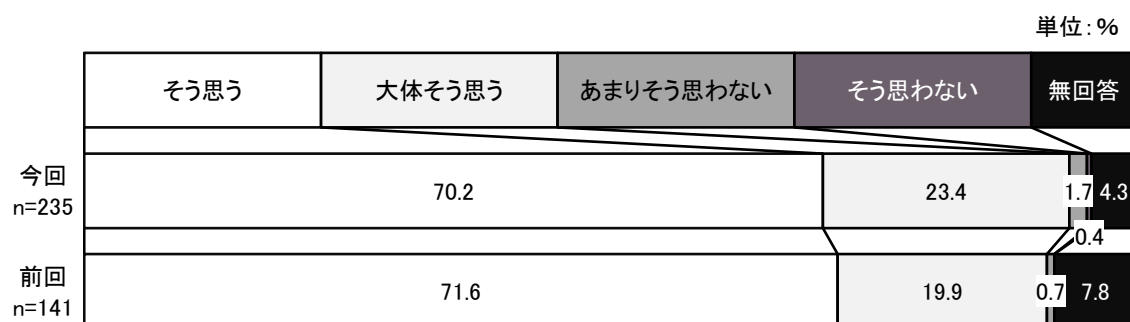
「持っていると思う」が65.1%、「大体持っていると思う」が22.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 11 職員の言葉づかい

あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

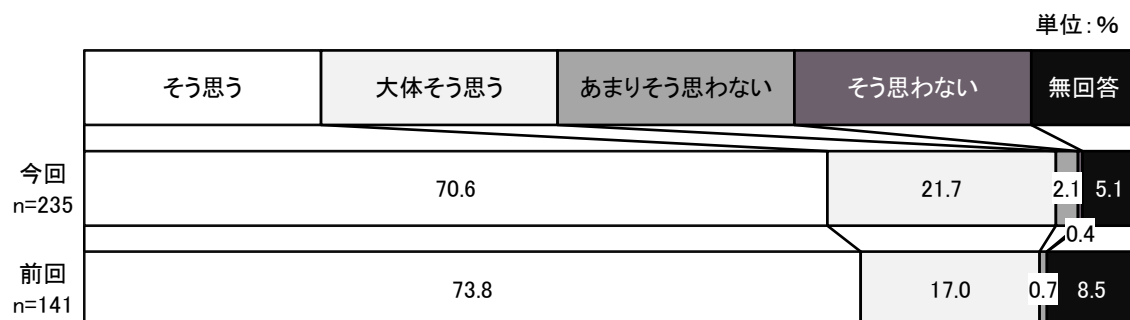
「そう思う」が70.2%、「大体そう思う」が23.4%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 12 サービス内容等の記録

あなたへ提供した訪問看護サービスの内容などについて、事業所職員は記録していると思いますか。

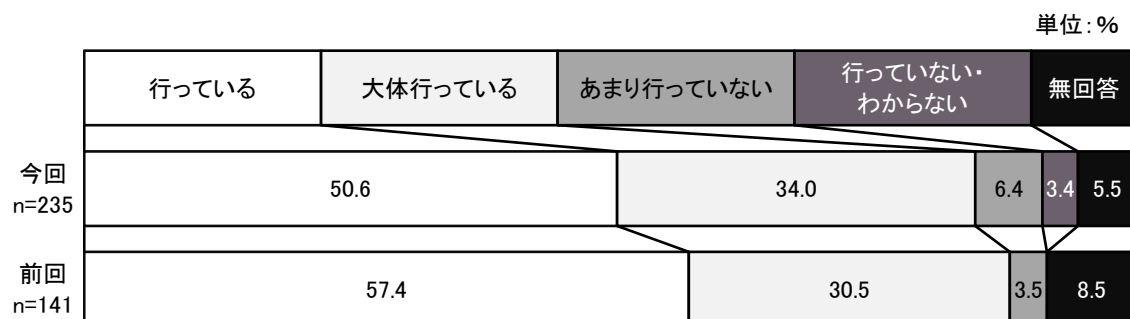
「そう思う」が70.6%、「大体そう思う」が21.7%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 13 適切な事後指導

事業所は、あなたやご家族に対して、サービスの提供後に適切な事後指導を行っていますか。

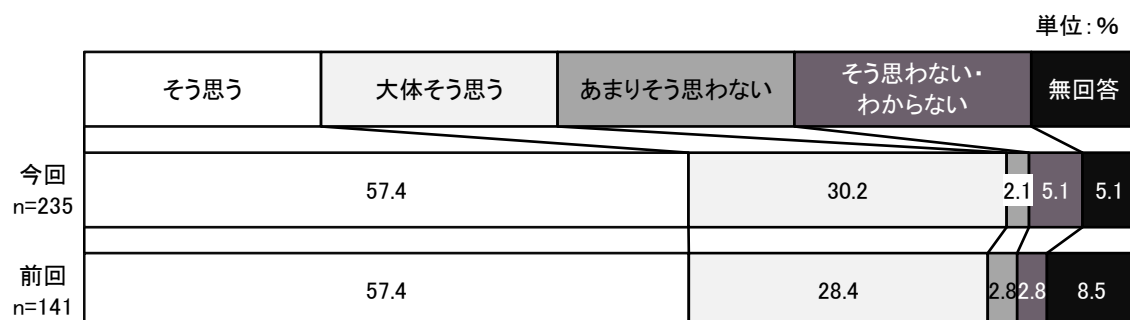
「行っている」が50.6%、「大体行っている」が34.0%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 14 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

「そう思う」が57.4%、「大体そう思う」が30.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

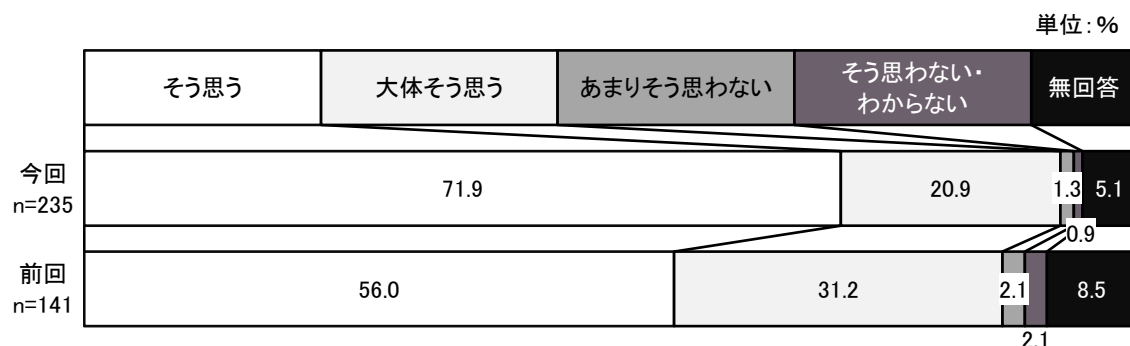




## 15 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

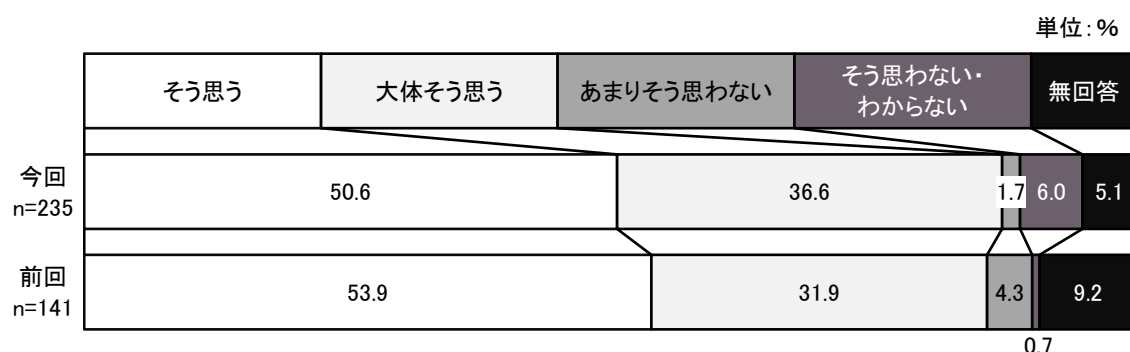
「そう思う」が71.9%、「大体そう思う」が20.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 16 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制はしっかりしていると思いますか。

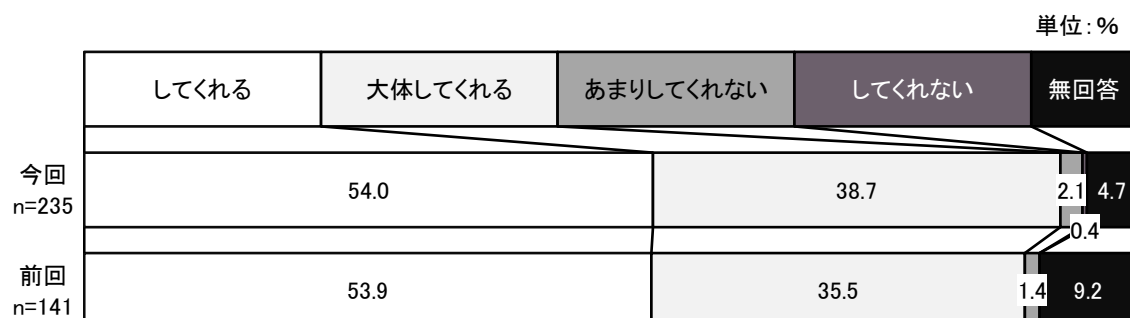
「そう思う」が50.6%、「大体そう思う」が36.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 17 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

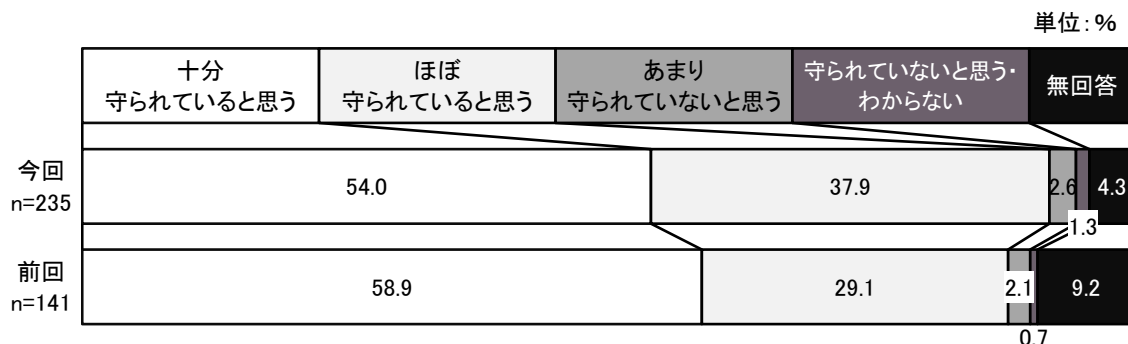
「してくれる」が54.0%、「大体してくれる」が38.7%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 18 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

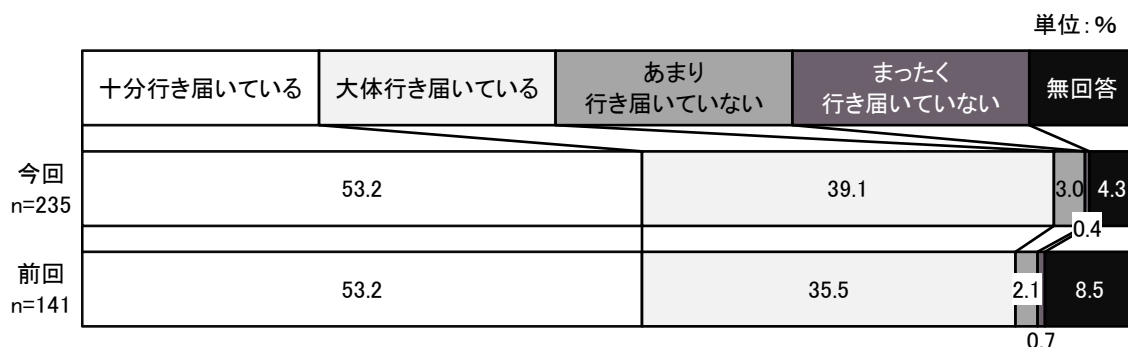
「十分守られていると思う」が54.0%、「ほぼ守られていると思う」が37.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 19 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

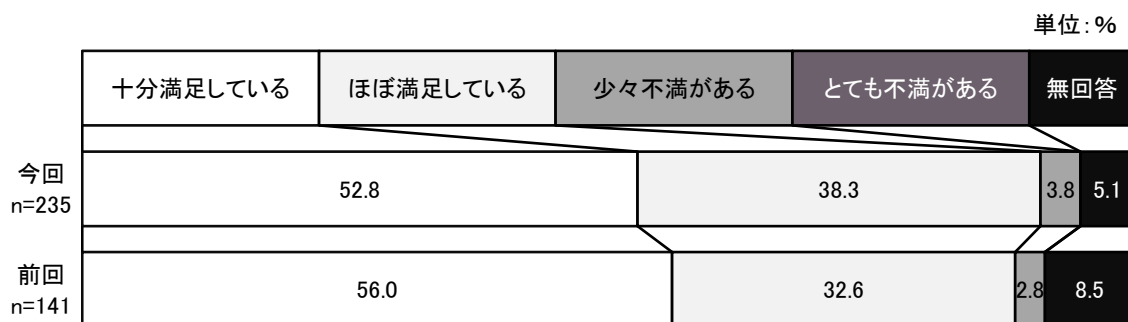
「十分行き届いている」が53.2%、「大体行き届いている」が39.1%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 20 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の訪問看護サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が52.8%、「ほぼ満足している」が38.3%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 21 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 20 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい+	ややよい よい+
1 重要事項の説明に対する納得	44.7	46.0	3.4	3.4	2.6	90.6	94.3
2 心身状況等の把握	60.4	31.9	3.8	0.4	3.4	92.3	97.2
3 希望の取り入れ	62.6	31.9	3.0	0.0	2.6	94.5	94.3
4 状況にあった目標設定	59.1	34.5	3.0	1.3	2.1	93.6	94.3
5 計画や目標への理解	54.9	37.4	4.3	0.4	3.0	92.3	95.7
6 主治医との連携	55.3	28.5	7.2	3.8	5.1	83.8	94.3
7 ケアマネジャーとの連携	63.0	29.4	4.7	0.9	2.1	92.3	97.2
8 柔軟なサービス内容の変更	63.8	29.8	3.4	1.3	1.7	93.6	97.2
9 訪問時間の厳守	48.5	31.9	14.5	0.4	4.7	80.4	70.9
10 身分証の携行	65.1	22.6	2.1	5.1	5.1	87.7	82.3
11 職員の言葉づかい	70.2	23.4	1.7	0.4	4.3	93.6	91.5
12 サービス内容等の記録	70.6	21.7	2.1	0.4	5.1	92.3	90.8
13 適切な事後指導	50.6	34.0	6.4	3.4	5.5	84.7	87.9
14 医療機関への連絡体制	57.4	30.2	2.1	5.1	5.1	87.7	85.8
15 感染症の予防対策	71.9	20.9	1.3	0.9	5.1	92.8	87.2
16 事故発生時の体制	50.6	36.6	1.7	6.0	5.1	87.2	85.8
17 苦情等への対応	54.0	38.7	2.1	0.4	4.7	92.8	89.4
18 個人情報の秘密厳守	54.0	37.9	2.6	1.3	4.3	91.9	87.9
19 職員への教育状況	53.2	39.1	3.0	0.4	4.3	92.3	88.7
20 全体的な満足度	52.8	38.3	3.8	0.0	5.1	91.1	88.7

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が 52.0%、「ほぼ納得されている」が 44.0%となっている。

単位: %

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=25	52.0		44.0		4.0
前回 n=19	47.4		52.6		

### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身の状況、病歴、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

「十分把握している」が 68.0%、「ほぼ把握している」32.0%となっている。

単位: %

	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=25	68.0		32.0		
前回 n=19	68.4		31.6		

### 3 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が 80.0%、「大体交付を受け提供している」が 20.0%となっている。

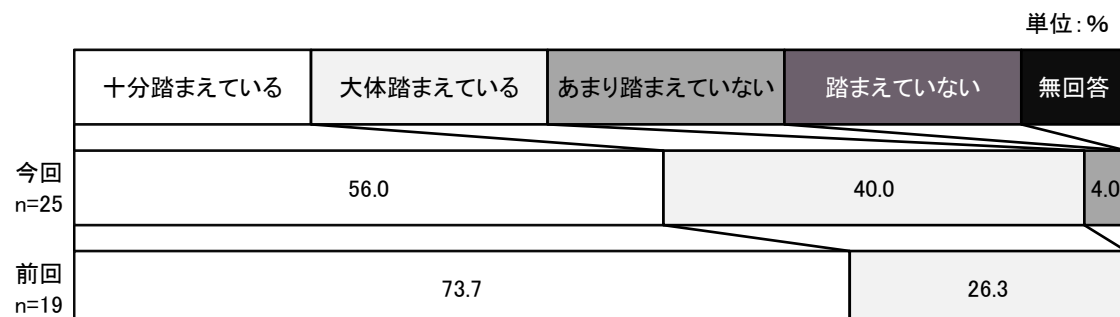
単位: %

	適切に交付を受け提供している	大体交付を受け提供している	あまり交付を受けずに提供している	交付を受けずに提供している	無回答
今回 n=25	80.0			20.0	
前回 n=19	89.5			10.5	

#### 4 希望の取り入れ

訪問看護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。

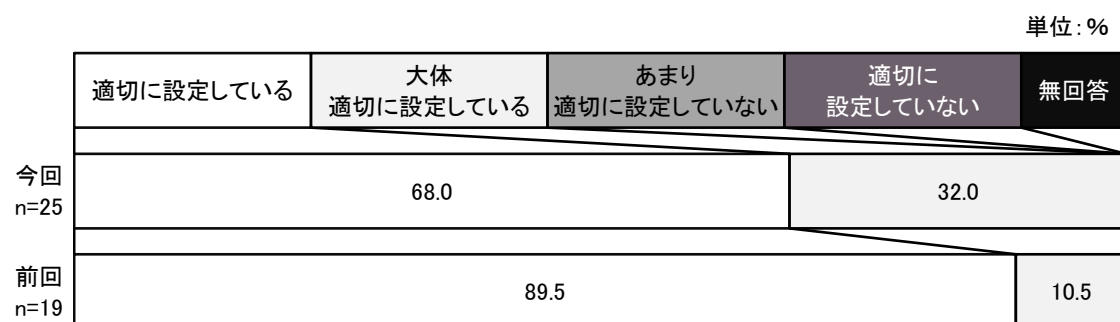
「十分踏まえている」が 56.0%、「大体踏まえている」が 40.0%となっている。



#### 5 状況にあった目標設定

訪問看護計画は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定しなければなりません。適切に目標を設定していますか。

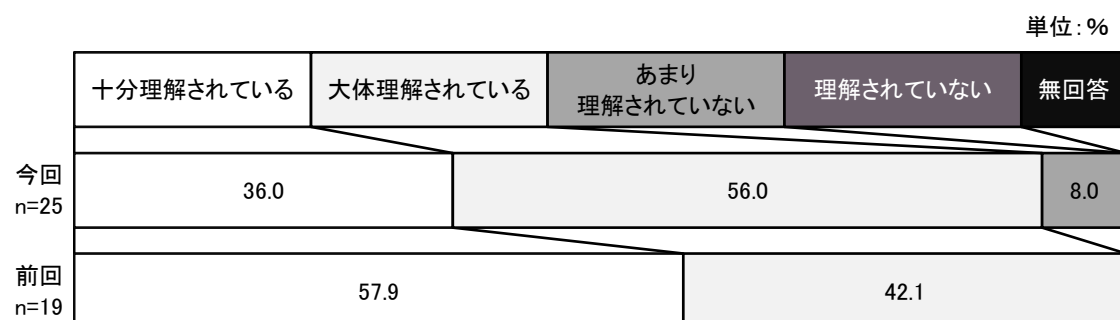
「適切に設定している」が 68.0%、「大体適切に設定している」が 32.0%となっている。



#### 6 計画や目標への理解

作成した訪問看護計画書の主要な事項については、利用者・家族にわかりやすく説明しなければなりません。利用者等は説明を理解されていますか。

「十分理解されている」が 36.0%、「大体理解されている」が 56.0%となっている。



## 7 主治医から指示を確認

訪問看護は、主治医からの指示書を受ける等、主治医の指示に基づき提供することになっていますが、主治医の指示を確認の上提供していますか。

「必ず確認のうえ提供している」が96.0%、「大体は確認のうえ提供している」が4.0%となっている。

単位：%

	必ず確認のうえ提供している	大体は確認のうえ提供している	あまり確認のうえ提供していない	確認のうえ提供していない	無回答
今回 n=25		96.0			4.0
前回 n=19		94.7			5.3

## 8 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

「十分連携している」が68.0%、「大体連携している」が32.0%となっている。

単位：%

	十分連携している	大体連携している	あまり連携していない	連携していない	無回答
今回 n=25		68.0		32.0	
前回 n=19		63.2		36.8	

## 9 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

「十分行っている」が76.0%、「ほぼ行っている」が24.0%となっている。

単位：%

	十分行っている	ほぼ行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=25		76.0		24.0	
前回 n=19		63.2		36.8	

## 10 訪問時間の厳守

訪問時間の厳守に努めなければなりません、都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者に連絡していますか。

「時間を厳守している」が12.0%、「時に遅れるが必ず連絡している」が80.0%となっている。

単位：%

	時間を厳守している	時に遅れるが必ず連絡している	遅れる連絡ができないことがある	遅れることが多く事後承諾である	無回答
今回 n=25	12.0	80.0			8.0
前回 n=19	26.3	73.7			

## 11 身分証の携行

看護師等は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。

「常に携行している」が88.0%、「大体携行している」が12.0%となっている。

単位：%

	常に携行している	大体携行している	あまり携行していない	携行していない	無回答
今回 n=25	88.0				12.0
前回 n=19	89.5				5.3 5.3

## 12 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が92.0%、「ほぼ整備している」が8.0%となっている。

単位：%

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=25	92.0				8.0
前回 n=19	63.2		36.8		

### 13 適切な文書管理

事業所の管理者は、訪問看護計画書や訪問看護報告書等をわかりやすく、適切に管理する必要がありますが、文書管理は万全ですか。

「適切に管理している」が 64.0%、「ほぼ適切に管理している」が 28.0%となっている。

単位: %

	適切に管理している	ほぼ適切に管理している	やや改善が必要である	改善が必要である	無回答
今回 n=25	64.0		28.0		8.0
前回 n=19	73.7		26.3		

### 14 適切な事後指導

サービス提供終了の際は、利用者・家族に、サービス提供状況を踏まえた適切な事後指導に努めることとなっていますが、行っていますか。

「必ず行っている」が 44.0%、「大体行っている」が 52.0%となっている。

単位: %

	必ず行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=25	44.0	52.0			4.0
前回 n=19	47.4	52.6			

### 15 医療機関への連絡体制

利用者の病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医へ連絡する等の必要な措置を講じなければなりません。いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 80.0%、「大体体制が整っている」が 16.0%となっている。

単位: %

	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=25	80.0			16.0	4.0
前回 n=19	78.9			15.8	5.3



## 16 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が 84.0%、「ほぼ十分に行っている」が 16.0%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=25	84.0				16.0
前回 n=19	68.4				31.6

## 17 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が 64.0%、「大体整え対応している」が 36.0%となっている。

単位: %

	適切に整え 対応している	大体整え 対応している	あまり対応等 できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=25	64.0			36.0	
前回 n=19	73.7			26.3	

## 18 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 76.0%、「大体体制が整っている」が 24.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=25	76.0			24.0	
前回 n=19	73.7			26.3	

## 19 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が92.0%、「ほぼ努め同意の上取り扱っている」が8.0%となっている。

単位: %

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=25	92.0				8.0
前回 n=19	94.7				5.3

## 20 職員への教育状況

看護師等の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が16.0%、「ほぼ十分に努めている」が68.0%となっている。

単位: %

	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=25	16.0	68.0			16.0
前回 n=19	10.5	78.9			10.5

## 21 全体的な満足度

貴事業所が提供する訪問看護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が20.0%、「概ね満足を得られている」が80.0%となっている。

単位: %

	十分に 満足を得られている	概ね 満足を得られている	あまり 満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=25	20.0	80.0			
前回 n=19	5.3	94.7			

## 22 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が68.0%、「大体確認し対応している」が32.0%となっている。

単位：%

	十分に 確認し対応している	大体 確認し対応している	あまり 対応していない	対応していない	無回答
今回 n=25		68.0		32.0	

## 23 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が44.0%、「ほぼ十分に行っている」が52.0%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=25	44.0		52.0		4.0
前回 n=19	42.1		57.9		

## 24 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 23 項目で 8 割以上となっている。

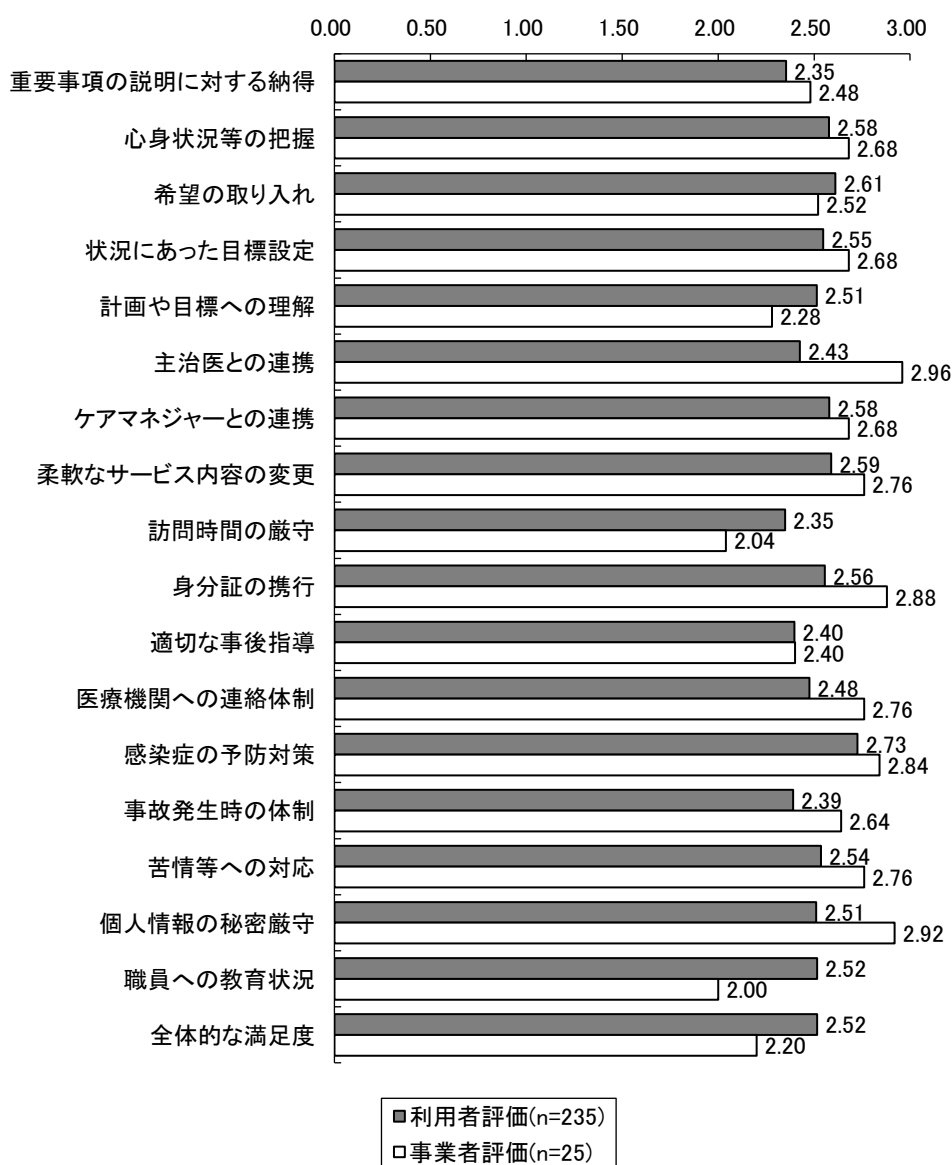
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	52.0	44.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
2 心身状況等の把握	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 計画に沿ったサービス提供	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
5 状況にあった目標設定	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画や目標への理解	36.0	56.0	8.0	0.0	0.0	92.0	100.0
7 主治医から指示を確認	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 ケアマネジャー等との連携	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 柔軟なサービス内容の変更	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 訪問時間の厳守	12.0	80.0	8.0	0.0	0.0	92.0	100.0
11 身分証の携行	88.0	12.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.7
12 諸記録の作成と保存	92.0	8.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 適切な文書管理	64.0	28.0	8.0	0.0	0.0	92.0	100.0
14 適切な事後指導	44.0	52.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
15 医療機関への連絡体制	80.0	16.0	4.0	0.0	0.0	96.0	94.7
16 感染症の予防対策	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 事故発生時の体制	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 苦情等への対応	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 個人情報の秘密厳守	92.0	8.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 職員への教育状況	16.0	68.0	16.0	0.0	0.0	84.0	89.5
21 全体的な満足度	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 事業所運営に関わる通知の確認と対応	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
23 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	44.0	52.0	0.0	4.0	0.0	96.0	100.0

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 18 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、18 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「主治医との連携」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。一方、事業者の平均得点が下回っている 5 項目では、「職員への教育状況」で大きな乖離が見られる。



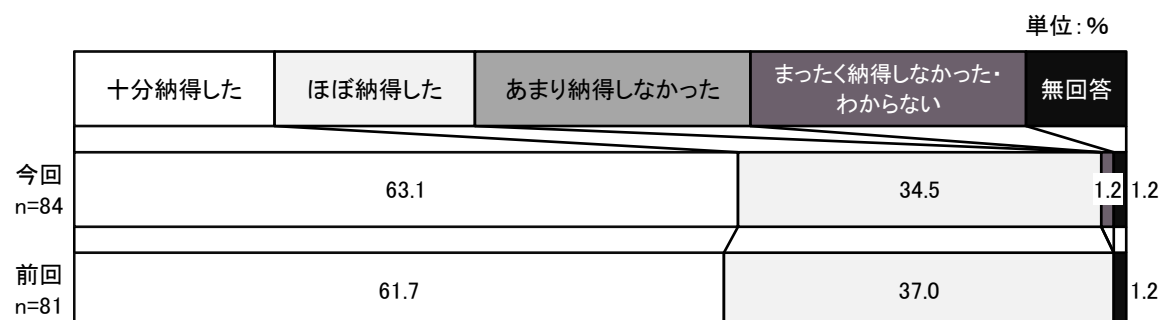
## 4 訪問リハビリテーション

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

訪問リハビリテーションサービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

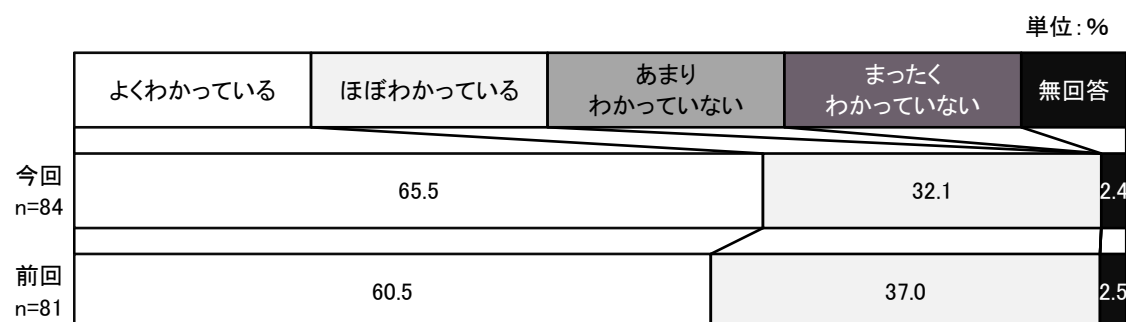
「十分納得した」が63.1%、「ほぼ納得した」が34.5%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

「よくわかっている」が65.5%、「ほぼわかっている」が32.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 3 希望の取り入れ

訪問リハビリテーションサービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

「そう思う」が65.5%、「大体そう思う」が29.8%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

単位：%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=84	65.5		29.8		4.8
前回 n=81	71.6		23.5		3.7

### 4 状況にあった目標設定

訪問リハビリテーションサービスについて、あなたの状況にあった目標が設定されていますか。

「そう思う」が67.9%、「大体そう思う」が31.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

単位：%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=84	67.9		31.0		1.2
前回 n=81	67.9		30.9		1.2

### 5 計画や目標への理解

訪問リハビリテーションサービスの計画や目標について、あなたやご家族は理解していますか。

「十分理解している」が60.7%、「大体理解している」が38.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

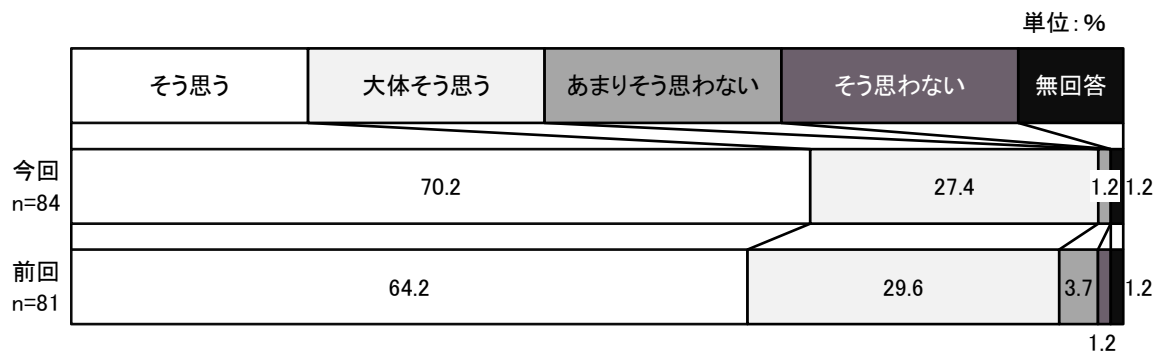
単位：%

	十分理解している	大体理解している	あまり理解していない	まったく理解していない・わからない	無回答
今回 n=84	60.7		38.1		1.2
前回 n=81	59.3		38.3		1.2

## 6 主治医との連携

事業所は、主治医と密接に連携しながらサービスを提供していると思いますか。

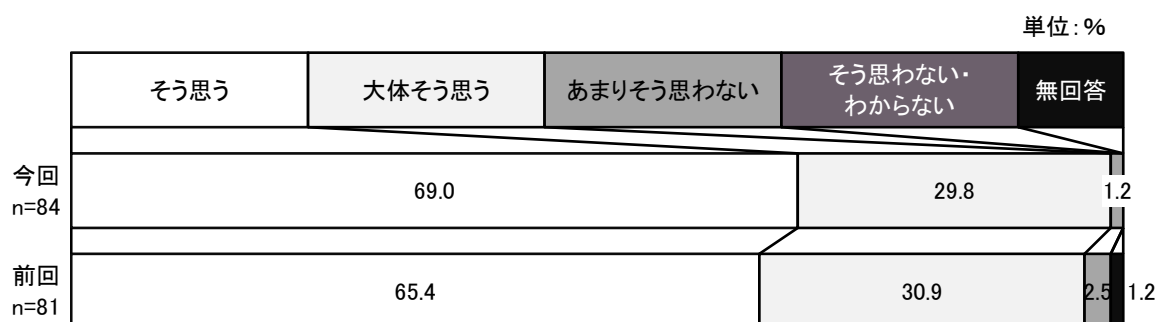
「そう思う」が70.2%、「大体そう思う」が27.4%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 7 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

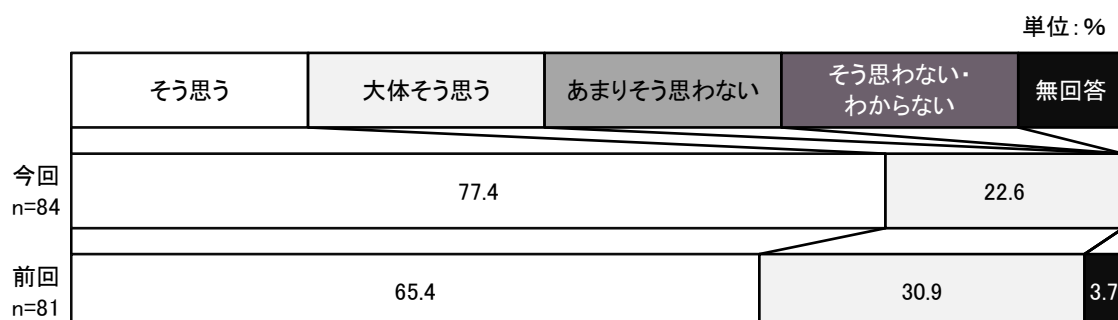
「そう思う」が69.0%、「大体そう思う」が29.8%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 8 柔軟なサービス内容の変更

訪問リハビリテーションサービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

「そう思う」が77.4%、「大体そう思う」が22.6%で、全ての利用者が肯定的に評価している。

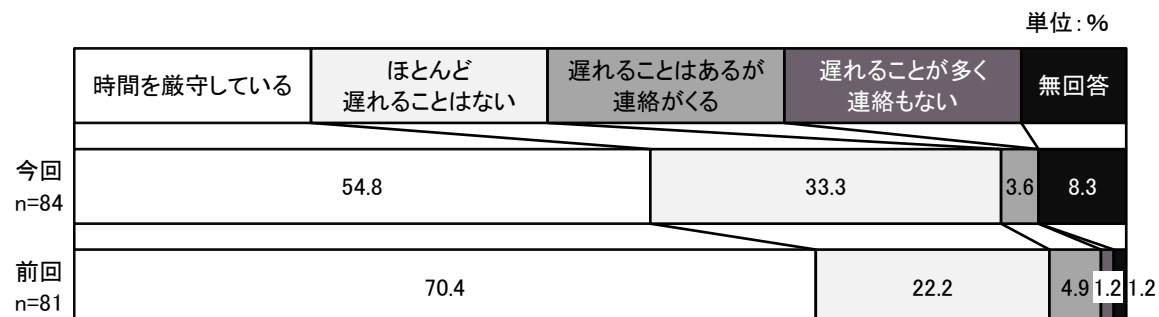




## 9 訪問時間の厳守

事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。

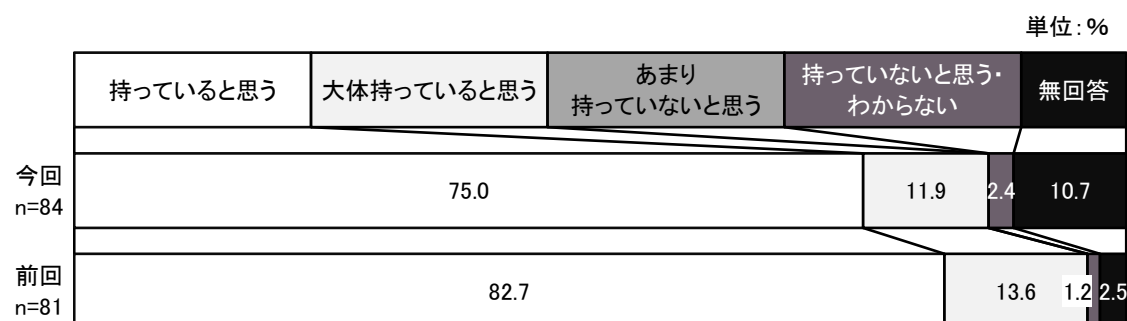
「時間を厳守している」が54.8%、「ほとんど遅れることはない」が33.3%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 10 身分証の携行

事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。

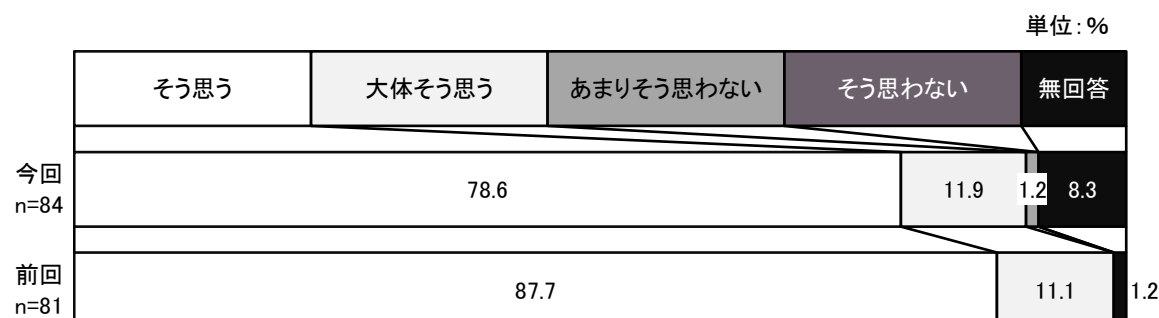
「持っていると思う」が75.0%、「大体持っていると思う」が11.9%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 11 サービス内容等の記録

あなたへ提供した訪問リハビリテーションの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。

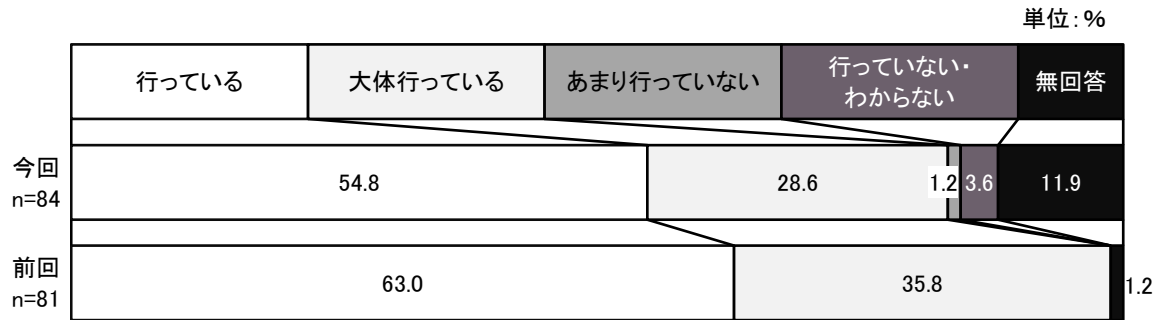
「そう思う」が78.6%、「大体そう思う」が11.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 12 適切な事後指導

事業所は、あなたやご家族に対して、サービスの提供後に適切な事後指導を行っていますか。

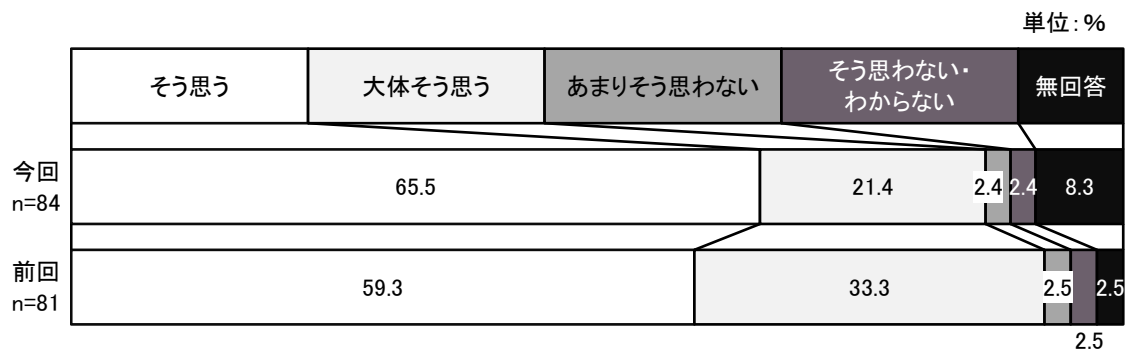
「行っている」が54.8%、「大体行っている」が28.6%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 13 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

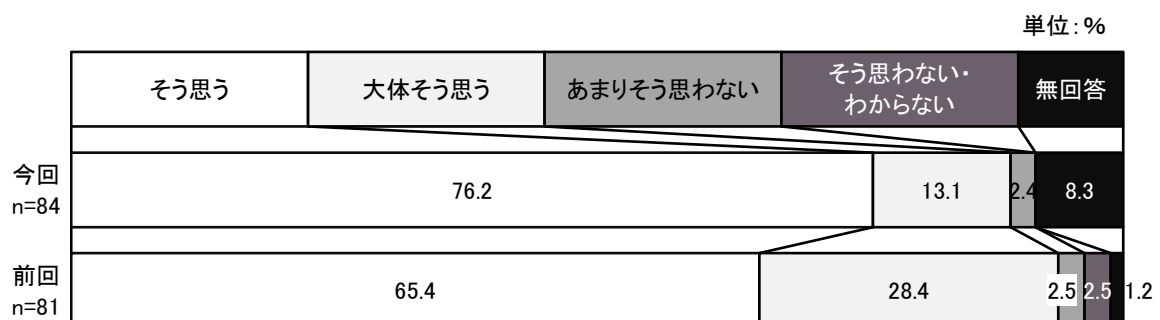
「そう思う」が65.5%、「大体そう思う」が21.4%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 14 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

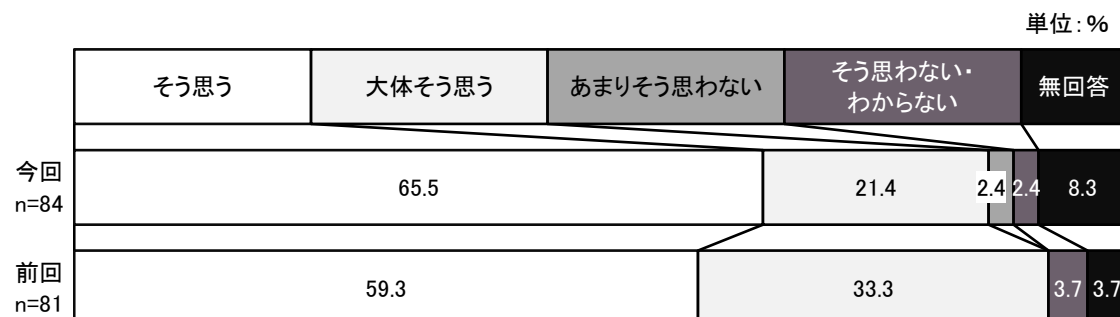
「そう思う」が76.2%、「大体そう思う」が13.1%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 15 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

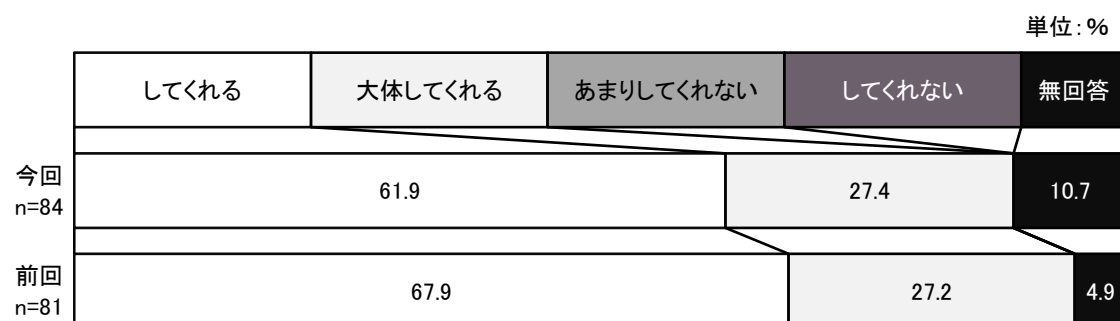
「そう思う」が65.5%、「大体そう思う」が21.4%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 16 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

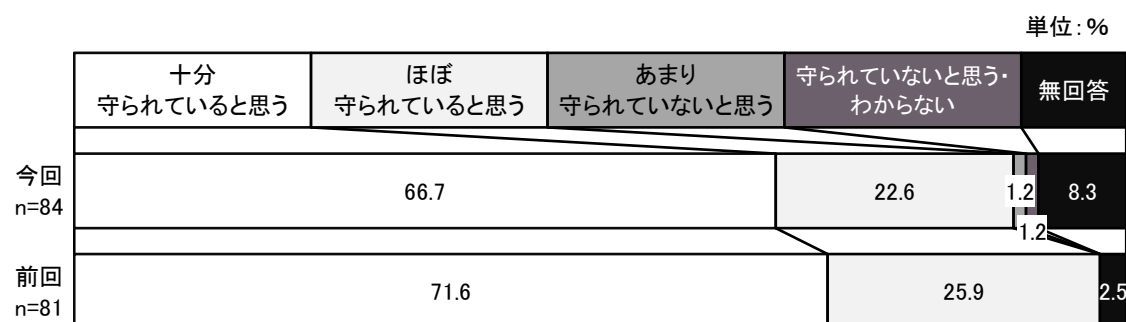
「してくれる」が61.9%、「大体してくれる」が27.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 17 個人情報秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

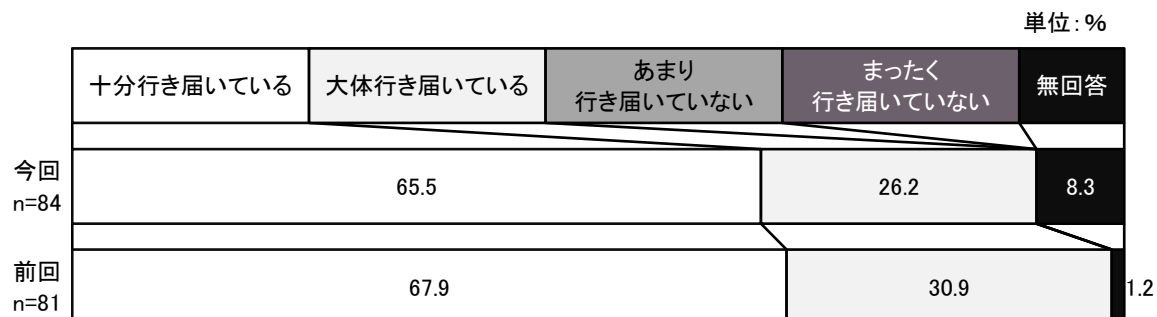
「十分守られていると思う」が66.7%、「ほぼ守られていると思う」が22.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 18 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

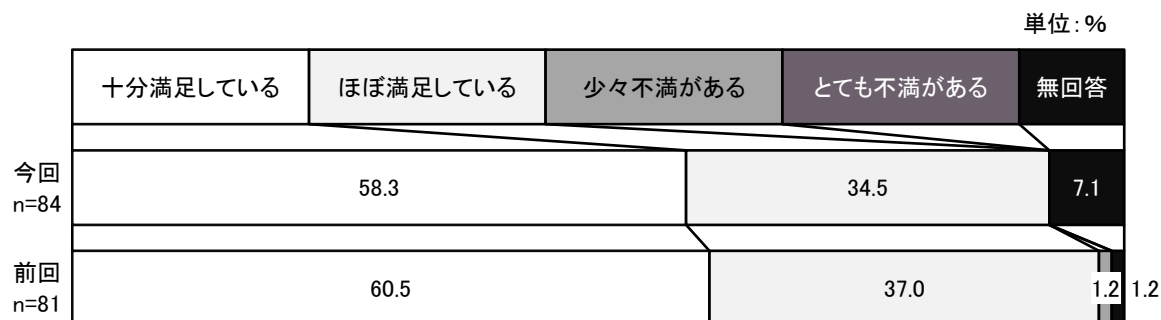
「十分行き届いている」が65.5%、「大体行き届いている」が26.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 19 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の訪問リハビリテーションサービスに満足されていますか。

「十分満足している」が58.3%、「ほぼ満足している」が34.5%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 20 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 19 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	63.1	34.5	0.0	1.2	1.2	97.6	98.8
2 心身状況等の把握	65.5	32.1	0.0	0.0	2.4	97.6	97.5
3 希望の取り入れ	65.5	29.8	4.8	0.0	0.0	95.2	95.1
4 状況にあった目標設定	67.9	31.0	1.2	0.0	0.0	98.8	98.8
5 計画や目標への理解	60.7	38.1	0.0	0.0	1.2	98.8	97.5
6 主治医との連携	70.2	27.4	1.2	0.0	1.2	97.6	93.8
7 ケアマネジャーとの連携	69.0	29.8	1.2	0.0	0.0	98.8	96.3
8 柔軟なサービス内容の変更	77.4	22.6	0.0	0.0	0.0	100.0	96.3
9 訪問時間の厳守	54.8	33.3	3.6	0.0	8.3	88.1	92.6
10 身分証の携行	75.0	11.9	0.0	2.4	10.7	86.9	96.3
11 サービス内容等の記録	78.6	11.9	1.2	0.0	8.3	90.5	98.8
12 適切な事後指導	54.8	28.6	1.2	3.6	11.9	83.3	98.8
13 医療機関への連絡体制	65.5	21.4	2.4	2.4	8.3	86.9	92.6
14 感染症の予防対策	76.2	13.1	2.4	0.0	8.3	89.3	93.8
15 事故発生時の体制	65.5	21.4	2.4	2.4	8.3	86.9	92.6
16 苦情等への対応	61.9	27.4	0.0	0.0	10.7	89.3	95.1
17 個人情報の秘密厳守	66.7	22.6	1.2	1.2	8.3	89.3	97.5
18 職員への教育状況	65.5	26.2	0.0	0.0	8.3	91.7	98.8
19 全体的な満足度	58.3	34.5	0.0	0.0	7.1	92.9	97.5

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が 66.7%、「ほぼ納得されている」が 33.3%となっている。

単位: %

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=6	66.7		33.3		
前回 n=6	83.3				16.7

### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身の状況、病歴、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

「十分把握している」が 50.0%、「ほぼ把握している」が 50.0%となっている。

単位: %

	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=6	50.0		50.0		
前回 n=6	100.0				

### 3 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が 83.3%、「大体交付を受け提供している」が 16.7%となっている。

単位: %

	適切に交付を受け提供している	大体交付を受け提供している	あまり交付を受けずに提供している	交付を受けずに提供している	無回答
今回 n=6	83.3				16.7
前回 n=6	83.3				16.7

#### 4 希望の取り入れ

訪問リハビリテーション計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。

「十分踏まえている」が 66.7%、「大体踏まえている」が 33.3%となっている。

単位：%

	十分踏まえている	大体踏まえている	あまり踏まえていない	踏まえていない	無回答
今回 n=6		66.7		33.3	
前回 n=6		66.7		33.3	

#### 5 状況にあった目標設定

訪問リハビリテーション計画は、医師の診療に基づき、利用者の病状・希望等を踏まえ目標を設定しなければなりません。適切に目標を設定していますか。

「適切に設定している」が 83.3%、「大体適切に設定している」が 16.7%となっている。

単位：%

	適切に設定している	大体適切に設定している	あまり適切に設定していない	設定していない	無回答
今回 n=6		83.3		16.7	
前回 n=6		66.7		33.3	

#### 6 計画や目標への理解

訪問リハビリテーション計画の内容について、利用者・家族にわかりやすく説明することとなっていますが、利用者等は説明を理解されていますか。

「十分理解されている」が 50.0%、「大体理解されている」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分理解されている	大体理解されている	あまり理解されていない	理解されていない	無回答
今回 n=6		50.0		50.0	
前回 n=6		66.7		33.3	

## 7 主治医との連携

サービス提供は、主治医との密接な連携が必要ですが、連携がとれていますか。

「十分連携している」が 66.7%、「大体連携している」が 33.3%となっている。

単位：%

	十分連携している	大体連携している	あまり連携していない	連携していない	無回答
今回 n=6	66.7		33.3		
前回 n=6	66.7		33.3		

## 8 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

「十分連携している」が 66.7%、「大体連携している」が 33.3%となっている。

単位：%

	十分連携している	大体連携している	あまり連携していない	連携していない	無回答
今回 n=6	66.7		33.3		
前回 n=6	66.7		33.3		

## 9 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

「十分行っている」が 100.0%となっている。

単位：%

	十分行っている	ほぼ行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=6	66.7		33.3		



## 10 訪問時間の厳守

訪問時間の遵守に努めなければなりません、都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者に連絡していますか。

「時間を厳守している」が 66.7%、「時に遅れるが必ず連絡している」が 33.3%となっている。

単位: %

	時間を厳守している	時に遅れるが必ず連絡している	遅れる連絡ができないことがある	遅れることが多く事後承諾である	無回答
今回 n=6		66.7		33.3	
前回 n=6		66.7		33.3	

## 11 身分証の携行

従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。

「常に携行している」が 100.0%となっている。

単位: %

	常に携行している	大体携行している	あまり携行していない	携行していない	無回答
今回 n=6			100.0		
前回 n=6			100.0		

## 12 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

「毎回必ず記録している」が 100.0%となっている。

単位: %

	毎回必ず記録している	概ね記録している	あまり記録をしていない	記録をしていない	無回答
今回 n=6			100.0		
前回 n=6			100.0		

### 13 診療記録の書面による報告

サービスの実施状況及び評価を記載する診療記録を作成し、医師に報告する必要がありますが、書面により報告していますか。

「必ず書面により報告している」が83.3%、「概ね書面により報告している」が16.7%となっている。

単位: %

	必ず書面により報告している	概ね書面により報告している	口頭で報告している	報告していない	無回答
今回 n=6	83.3			16.7	
前回 n=6	100.0				

### 14 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が100.0%となっている。

単位: %

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=6	100.0				

### 15 医療機関への連絡体制

利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=6	100.0				

## 16 適切な事後指導

サービス提供終了の際は、利用者・家族に、サービス提供状況を踏まえた適切な事後指導に努めることとなっていますが、行っていますか。

「必ず行っている」が 66.7%、「大体行っている」が 33.3%となっている。

単位: %

	必ず行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=6	66.7			33.3	
前回 n=6	83.3				16.7

## 17 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が 83.3%、「ほぼ十分に行っている」が 16.7%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=6	83.3			16.7	
前回 n=6	66.7			33.3	

## 18 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が 100.0%となっている。

単位: %

	適切に整え 対応している	大体整え 対応している	あまり 対応等できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=6	66.7			33.3	

## 19 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=6	66.7			33.3	

## 20 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=6	100.0				

## 21 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が66.7%、「あまり努めていない」が33.3%となっている。

単位: %

	十分に努めている	ほぼ 十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=6	66.7			33.3	
前回 n=6	66.7			16.7	16.7

## 22 全体的な満足度

貴事業所が提供する訪問リハビリテーションサービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が33.3%、「概ね満足を得られている」が66.7%となっている。

単位: %

	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=6	33.3	66.7			
前回 n=6	33.3	66.7			

## 23 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が66.7%、「大体確認し対応している」が33.3%となっている。

単位: %

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=6	66.7			33.3	

## 24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が50.0%、「ほぼ十分に行っている」が33.3%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=6	50.0	33.3		16.7	
前回 n=6	66.7			33.3	

## 25 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、24項目中23項目で8割以上となっている。

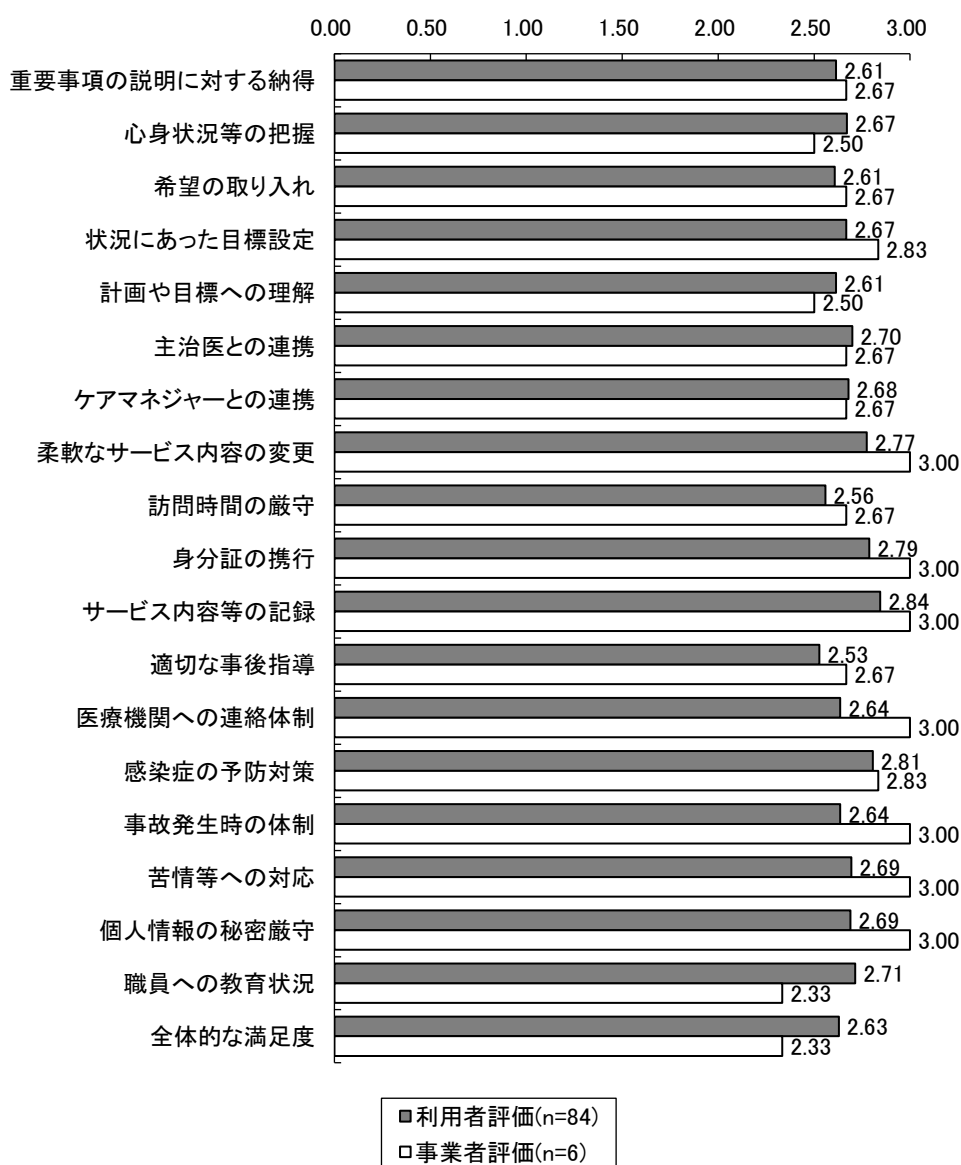
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 計画に沿ったサービス提供	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 状況にあった目標設定	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画や目標への理解	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 主治医との連携	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 ケアマネジャー等との連携	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 訪問時間の厳守	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 身分証の携行	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 サービス内容等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 診療記録の書面による報告	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 医療機関への連絡体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 適切な事後指導	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	83.3
22 全体的な満足度	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	83.3	100.0

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 19 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、19 項目中 13 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。



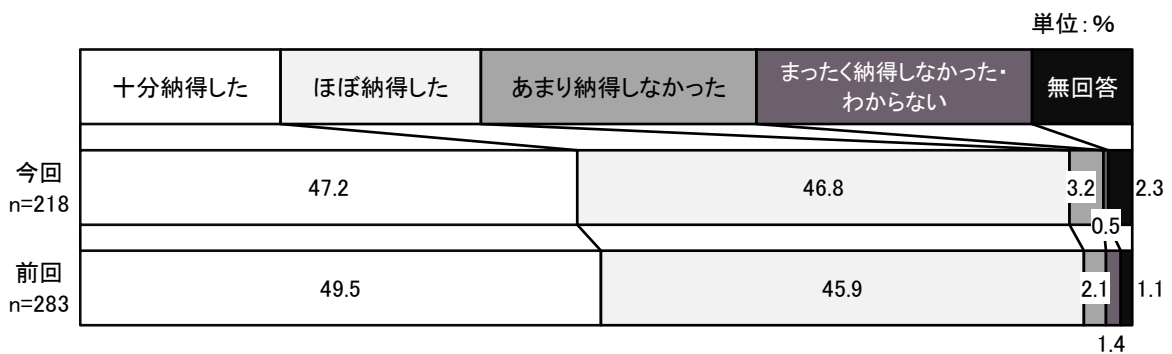
## 5 通所介護

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

通所介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

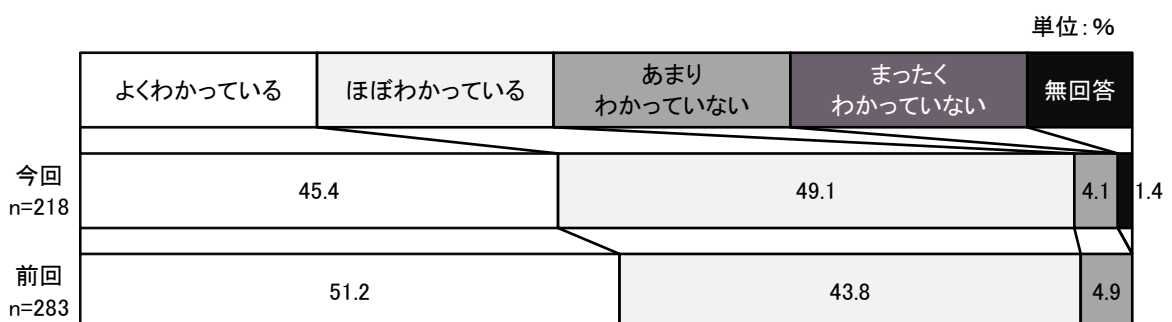
「十分納得した」が47.2%、「ほぼ納得した」が46.8%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

「よくわかっている」が45.4%、「ほぼわかっている」が49.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

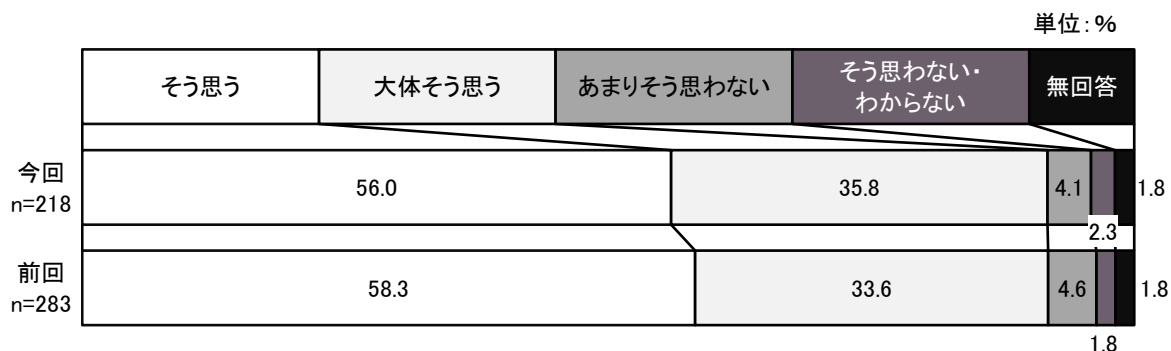




### 3 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

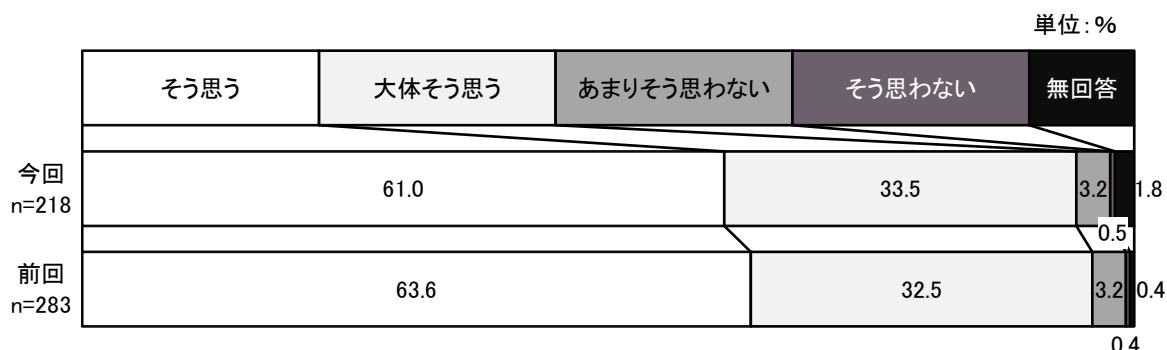
「そう思う」が56.0%、「大体そう思う」が35.8%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



### 4 希望の取り入れ

通所介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

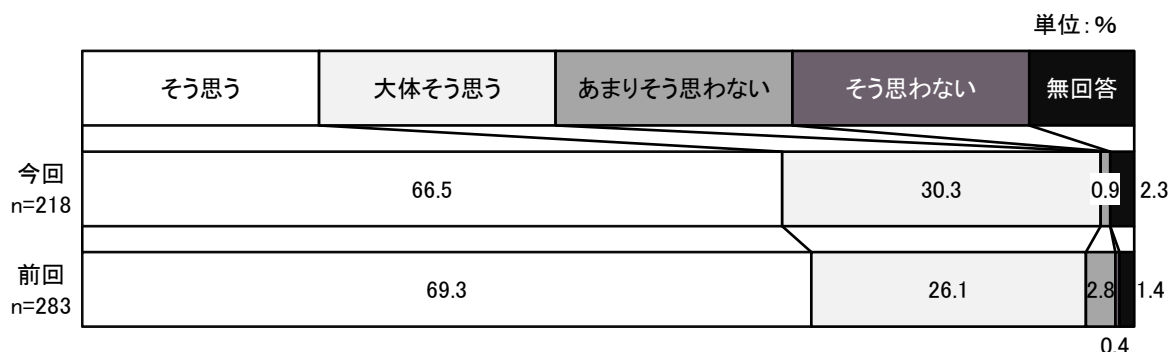
「そう思う」が61.0%、「大体そう思う」が33.5%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 5 職員の言葉づかい

あなたやご家族への応対は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

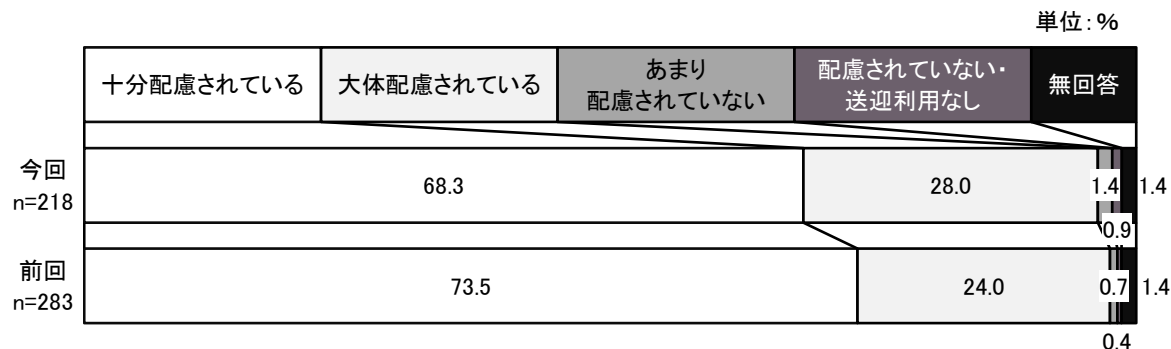
「そう思う」が66.5%、「大体そう思う」が30.3%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 6 送迎の際の安全への配慮

送迎は、安全に配慮されていると思いますか。

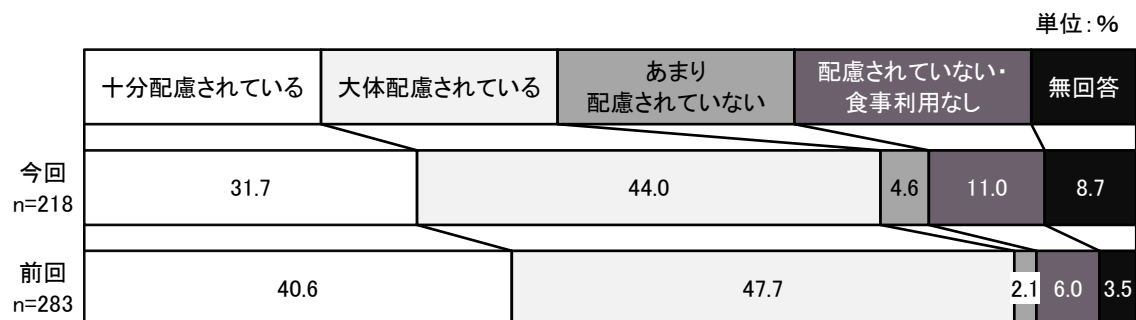
「十分配慮されている」が68.3%、「大体配慮されている」が28.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 7 身体状況や嗜好に配慮した食事

食事は、あなたの身体状況や嗜好に配慮されていますか。

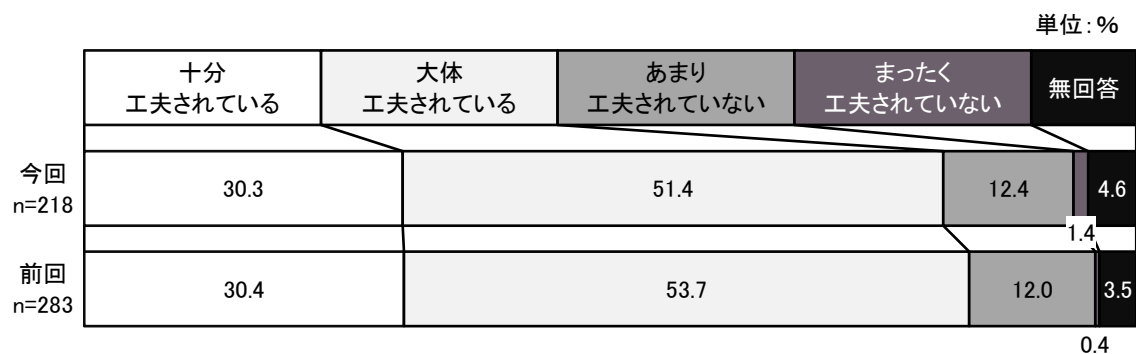
「十分配慮されている」が31.7%、「大体配慮されている」が44.0%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。



## 8 生活に役立つ機能訓練の工夫

機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。

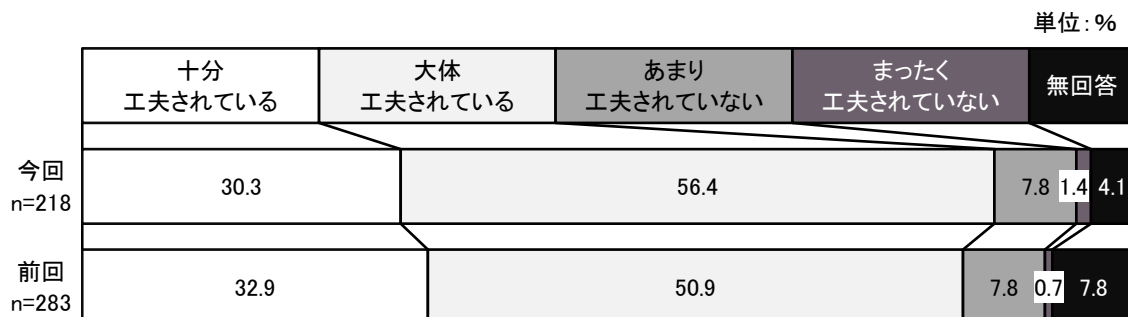
「十分工夫されている」が30.3%、「大体工夫されている」が51.4%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。



## 9 魅力を高める独自の工夫

事業所は、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。

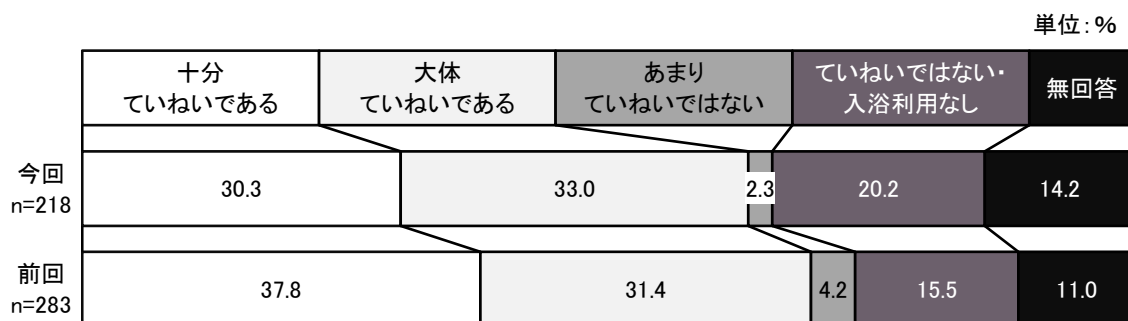
「十分工夫されている」が30.3%、「大体工夫されている」が56.4%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 10 入浴サービスのていねいさ

入浴は、ていねいに行われていますか。

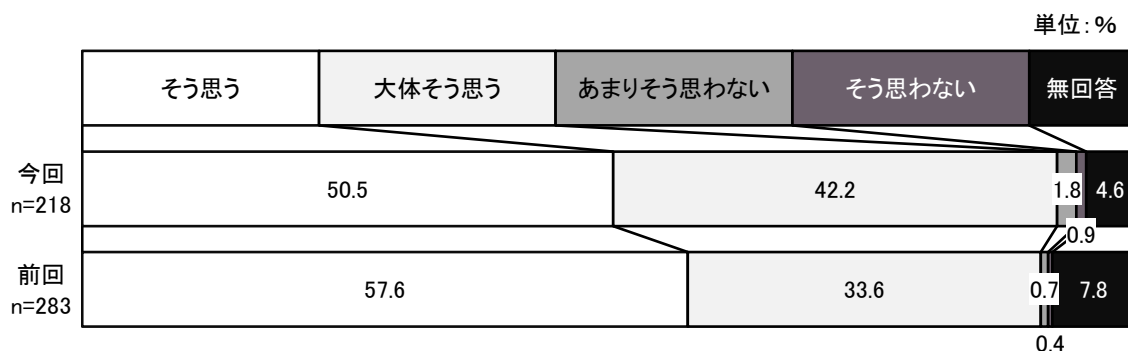
「十分ていねいである」が30.3%、「大体ていねいである」が33.0%で、肯定的に評価している利用者の割合は約6割となっている。



## 11 施設内の衛生管理

食堂や機能訓練室、トイレなど、施設内は、清潔に保たれていると思いますか。

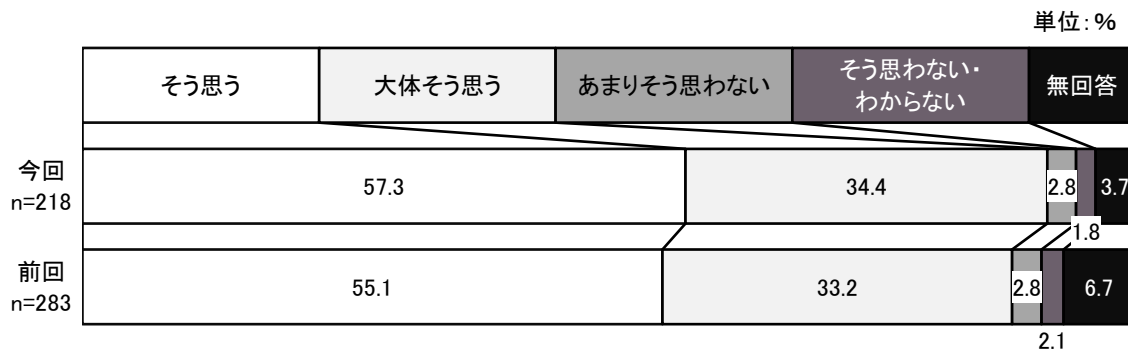
「そう思う」が50.5%、「大体そう思う」が42.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 12 柔軟なサービス内容の変更

通所介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

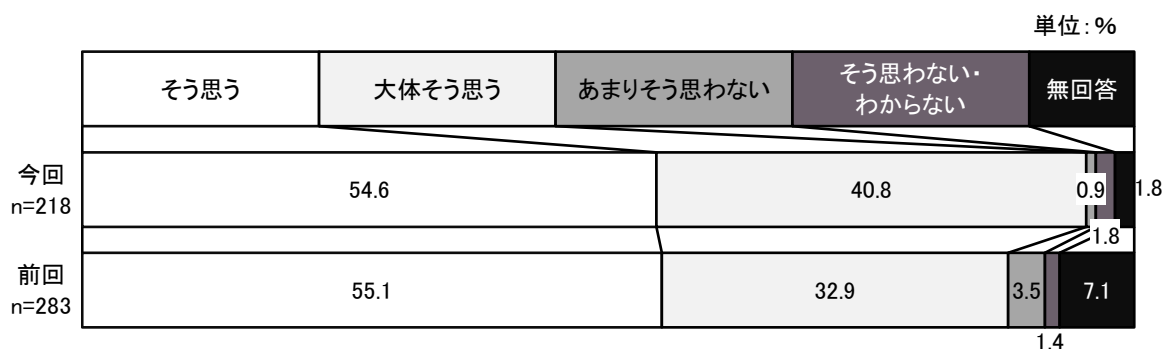
「そう思う」が57.3%、「大体そう思う」が34.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 13 サービス内容等の記録

事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。

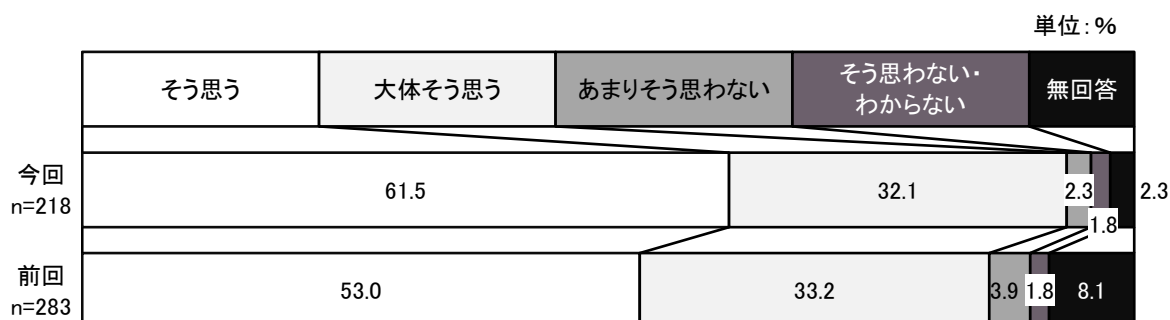
「そう思う」が54.6%、「大体そう思う」が40.8%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 14 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

「そう思う」が61.5%、「大体そう思う」が32.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 15 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

「そう思う」が43.1%、「大体そう思う」が35.8%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答	
今回 n=218	43.1	35.8	7.8	8.7	4.6	
前回 n=283	50.5	35.3	3.2	4.2	6.7	

## 16 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

「そう思う」が47.2%、「大体そう思う」が37.6%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答	
今回 n=218	47.2	37.6	5.0	6.9	3.2	
前回 n=283	47.7	37.5	2.5	4.2	8.1	

## 17 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

「してくれる」が48.2%、「大体してくれる」が44.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

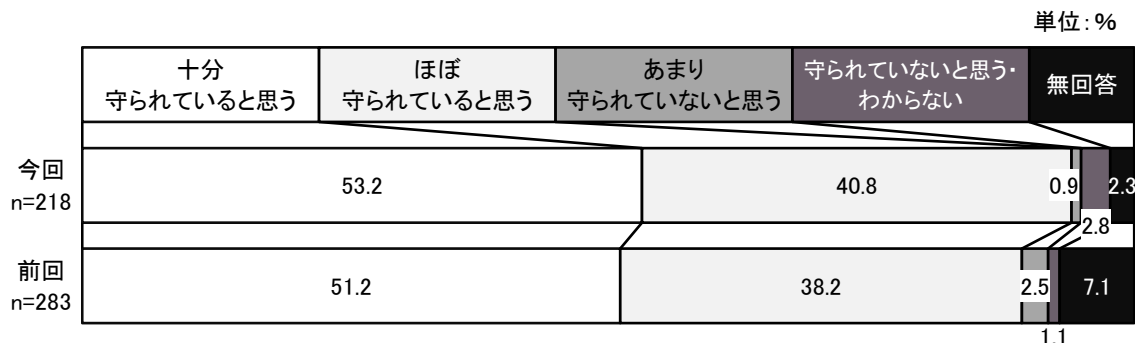
単位: %

	してくれる	大体してくれる	あまりしてくれない	してくれない	無回答	
今回 n=218	48.2	44.0	3.2	4.1	0.5	
前回 n=283	49.5	38.2	4.2	8.1		

## 18 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

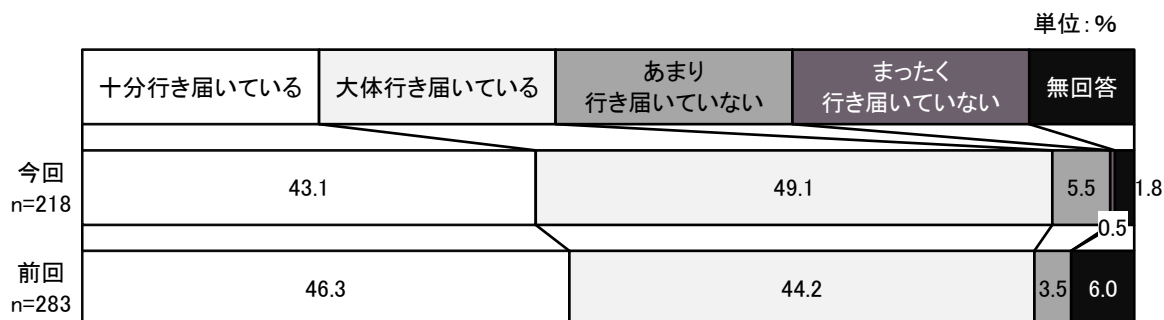
「十分守られていると思う」が53.2%、「ほぼ守られていると思う」が40.8%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 19 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

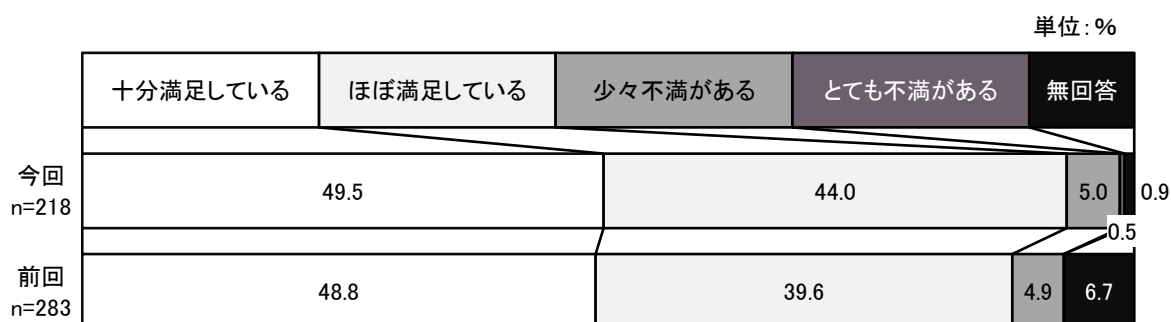
「十分行き届いている」が43.1%、「大体行き届いている」が49.1%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 20 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の通所介護サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が49.5%、「ほぼ満足している」が44.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 21 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、20項目中17項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい+	ややよい よい+
1 重要事項の説明に対する納得	47.2	46.8	3.2	0.5	2.3	94.0	95.4
2 心身状況等の把握	45.4	49.1	4.1	0.0	1.4	94.5	95.1
3 ケアマネジャーとの連携	56.0	35.8	4.1	2.3	1.8	91.7	91.9
4 希望の取り入れ	61.0	33.5	3.2	0.5	1.8	94.5	96.1
5 職員の言葉づかい	66.5	30.3	0.9	0.0	2.3	96.8	95.4
6 送迎の際の安全への配慮	68.3	28.0	1.4	0.9	1.4	96.3	97.5
7 身体状況や嗜好に配慮した食事	31.7	44.0	4.6	11.0	8.7	75.7	88.3
8 生活に役立つ機能訓練の工夫	30.3	51.4	12.4	1.4	4.6	81.7	84.1
9 魅力を高める独自の工夫	30.3	56.4	7.8	1.4	4.1	86.7	83.7
10 入浴サービスのていねいさ	30.3	33.0	2.3	20.2	14.2	63.3	69.3
11 施設内の衛生管理	50.5	42.2	1.8	0.9	4.6	92.7	91.2
12 柔軟なサービス内容の変更	57.3	34.4	2.8	1.8	3.7	91.7	88.3
13 サービス内容等の記録	54.6	40.8	0.9	1.8	1.8	95.4	88.0
14 感染症の予防対策	61.5	32.1	2.3	1.8	2.3	93.6	86.2
15 医療機関への連絡体制	43.1	35.8	7.8	8.7	4.6	78.9	85.9
16 事故発生時の体制	47.2	37.6	5.0	6.9	3.2	84.9	85.2
17 苦情等への対応	48.2	44.0	3.2	0.5	4.1	92.2	87.6
18 個人情報の秘密厳守	53.2	40.8	0.9	2.8	2.3	94.0	89.4
19 職員への教育状況	43.1	49.1	5.5	0.5	1.8	92.2	90.5
20 全体的な満足度	49.5	44.0	5.0	0.5	0.9	93.6	88.3

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が81.8%、「ほぼ納得されている」が18.2%となっている。

単位：%

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=22	81.8		18.2		
前回 n=23	52.2		47.8		

### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

「十分把握している」が63.6%、「ほぼ把握している」が36.4%となっている。

単位：%

	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=22	63.6		36.4		
前回 n=23	65.2		34.8		

### 3 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

「十分連携している」が72.7%、「大体連携している」が27.3%となっている。

単位：%

	十分連携している	大体連携している	あまり連携していない	連携していない	無回答
今回 n=22	72.7		27.3		
前回 n=23	73.9		17.4	4.3	4.3



#### 4 家庭との連携を配慮した生活相談

生活相談員は、利用者個別の情報や要望を踏まえ、家庭との連携に配慮していますか。

「十分配慮している」が77.3%、「大体配慮している」が22.7%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=22	77.3			22.7	
前回 n=23	65.2			30.4	
					4.3

#### 5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制

認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。

「十分整えている」が45.5%、「大体整えている」が40.9%となっている。

単位：%

	十分整えている	大体整えている	あまり整えていない	整えていない	無回答
今回 n=22	45.5		40.9		13.6
前回 n=23	39.1		43.5		13.0
					4.3

#### 6 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が54.5%、「大体交付を受け提供している」が45.5%となっている。

単位：%

	適切に交付を受け提供している	大体交付を受け提供している	あまり交付を受けずに提供している	交付を受けずに提供している	無回答
今回 n=22	54.5		45.5		
前回 n=23	69.6		26.1		
					4.3

## 7 希望の取り入れ

通所介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。

「十分踏まえている」が 50.0%、「大体踏まえている」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分踏まえている	大体踏まえている	あまり踏まえていない	踏まえていない	無回答
今回 n=22	50.0		50.0		
前回 n=23	69.6		26.1		4.3

## 8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫

利用者の心身の状況や要望、生活環境に役立つ工夫など十分に配慮したサービスを提供していますか。

「十分配慮している」が 63.6%、「大体配慮している」が 36.4%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=22	63.6		36.4		
前回 n=23	52.2		47.8		

## 9 魅力を高める独自の工夫

利用者が楽しめるような、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。

「十分工夫している」が 59.1%、「大体工夫している」が 40.9%となっている。

単位：%

	十分工夫している	大体工夫している	あまり工夫していない	工夫していない	無回答
今回 n=22	59.1		40.9		
前回 n=23	52.2		43.5		4.3

## 10 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

「十分行っている」が86.4%、「ほぼ行っている」が13.6%となっている。

単位：%

	十分行っている	ほぼ行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=22	86.4				13.6
前回 n=23	73.9			26.1	

## 11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録

利用者ごとに、通所介護計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。

「適切に記録している」が72.7%、「大体記録している」が27.3%となっている。

単位：%

	適切に記録している	大体記録している	あまり記録していない	記録していない	無回答
今回 n=22	72.7			27.3	
前回 n=23	60.9		30.4		4.3 4.3

## 12 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

「適切に記録している」が86.4%、「大体記録している」が9.1%となっている。

単位：%

	適切に記録している	大体記録している	あまり記録していない	記録していない	無回答
今回 n=22	86.4				9.1 4.5
前回 n=23	87.0				8.7 4.3

### 13 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が72.7%、「ほぼ整備している」が27.3%となっている。

単位：%

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=22	72.7		27.3		
前回 n=23	73.9		26.1		

### 14 避難訓練の実施

非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。

「年に複数回実施している」が59.1%、「年に1回は実施している」が22.7%となっている。

単位：%

	年に複数回実施している	年に1回は実施している	毎年実施できていない	実施していない	無回答
今回 n=22	59.1		22.7	13.6	4.5
前回 n=23	56.5		26.1	17.4	

### 15 施設内の衛生管理

利用者の使用する食堂、風呂場、トイレ等の施設、食器その他の設備、飲用水等の衛生管理に注意をはらっていますか。

「細心の注意をはらっている」が72.7%、「大体注意している」が27.3%となっている。

単位：%

	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない	無回答
今回 n=22	72.7		27.3		
前回 n=23	73.9		26.1		

## 16 医療機関への連絡体制

利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が72.7%、「大体体制が整っている」が27.3%となっている。

単位:%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=22		72.7		27.3	
前回 n=23		69.6		30.4	

## 17 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が68.2%、「ほぼ十分に行っている」が31.8%となっている。

単位:%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=22		68.2		31.8	
前回 n=23		73.9		26.1	

## 18 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が100.0%となっている。

単位:%

	適切に整え 対応している	大体整え 対応している	あまり対応等 できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=22		100.0			
前回 n=23		95.7			4.3

## 19 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 90.9%、「大体体制が整っている」が 9.1%となっている。

単位：%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=22		90.9			9.1
前回 n=23		87.0			13.0

## 20 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が 100.0%となっている。

単位：%

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=22	100.0				
前回 n=23	91.3				8.7

## 21 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が 40.9%、「ほぼ十分に努めている」が 54.5%となっている。

単位：%

	十分に努めている	ほぼ 十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=22	40.9	54.5			4.5
前回 n=23	26.1	65.2			8.7

## 22 全体的な満足度

貴事業所が提供する通所介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が36.4%、「概ね満足を得られている」が63.6%となっている。

単位: %

	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=22	36.4	63.6			
前回 n=23	34.8	60.9			4.3

## 23 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が72.7%、「大体確認し対応している」が27.3%となっている。

単位: %

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=22	72.7		27.3		

## 24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が54.5%、「ほぼ十分に行っている」が45.5%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=22	54.5		45.5		
前回 n=23	39.1	52.2			8.7

## 25 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 24 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	91.3
4 家庭との連携を配慮した生活相談	77.3	22.7	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	45.5	40.9	13.6	0.0	0.0	86.4	82.6
6 計画に沿ったサービス提供	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
7 希望の取り入れ	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 魅力を高める独自の工夫	59.1	40.9	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
10 柔軟なサービス内容の変更	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	91.3
12 サービス内容等の記録	86.4	9.1	0.0	4.5	0.0	95.5	95.7
13 諸記録の作成と保存	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	59.1	22.7	13.6	4.5	0.0	81.8	82.6
15 施設内の衛生管理	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	68.2	31.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	40.9	54.5	4.5	0.0	0.0	95.5	91.3
22 全体的な満足度	36.4	63.6	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	100.0	91.3

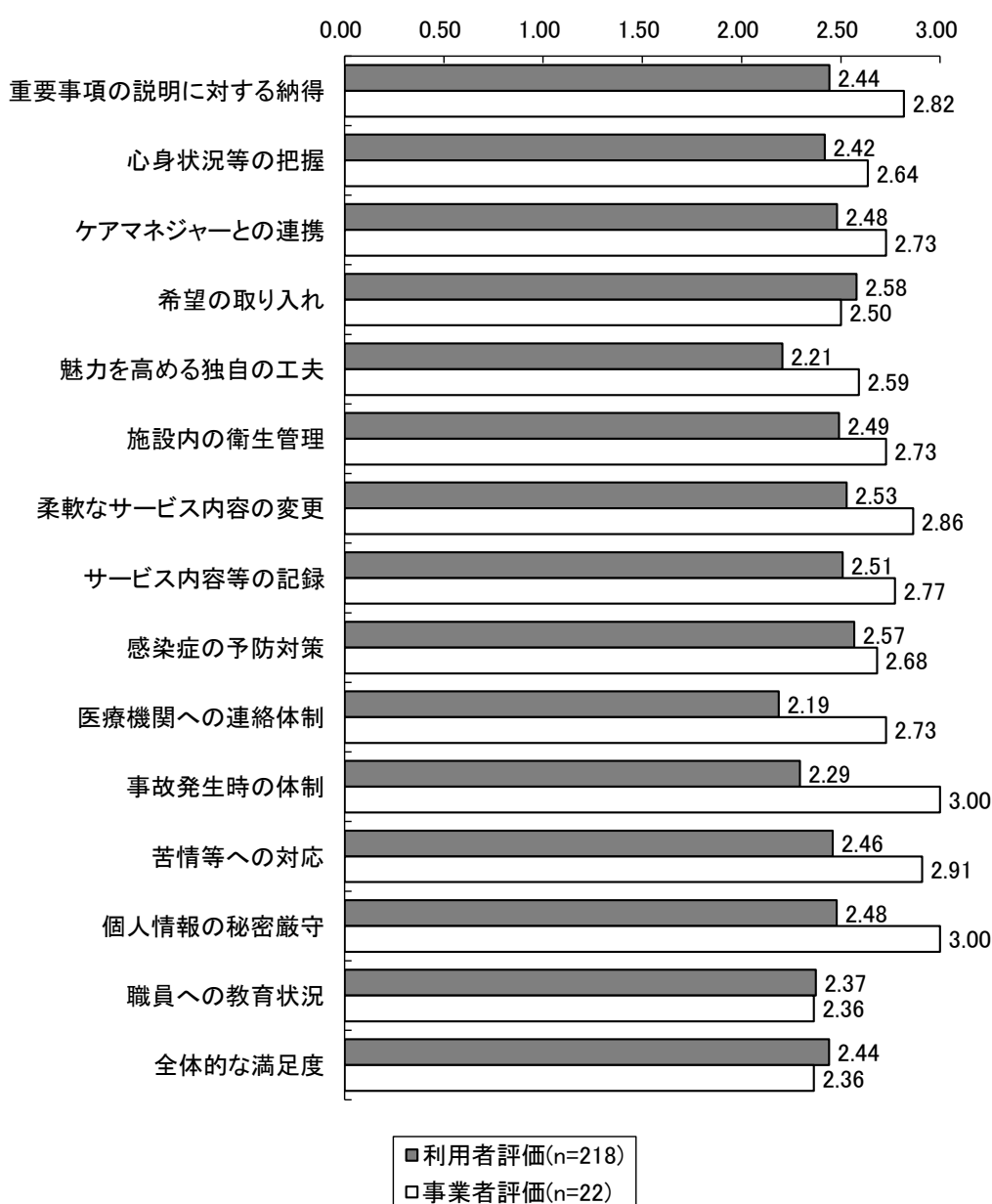


### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 15 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、15 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「医療機関への連絡体制」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



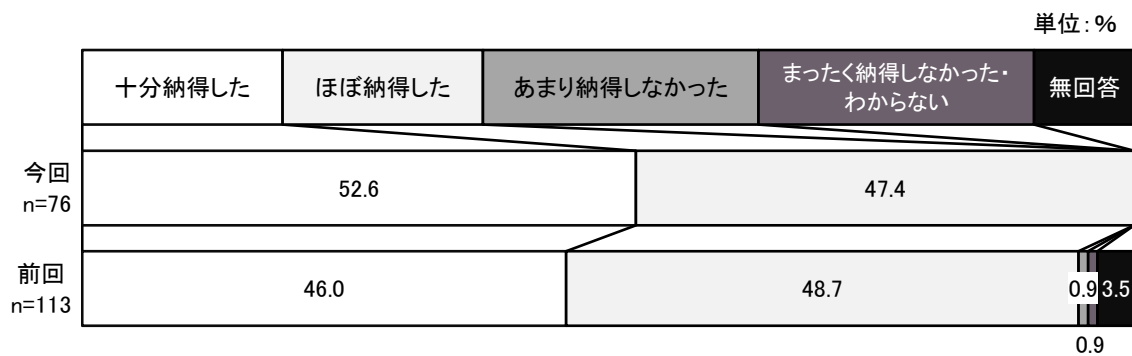
## 6 通所リハビリテーション

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

通所リハビリテーションサービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

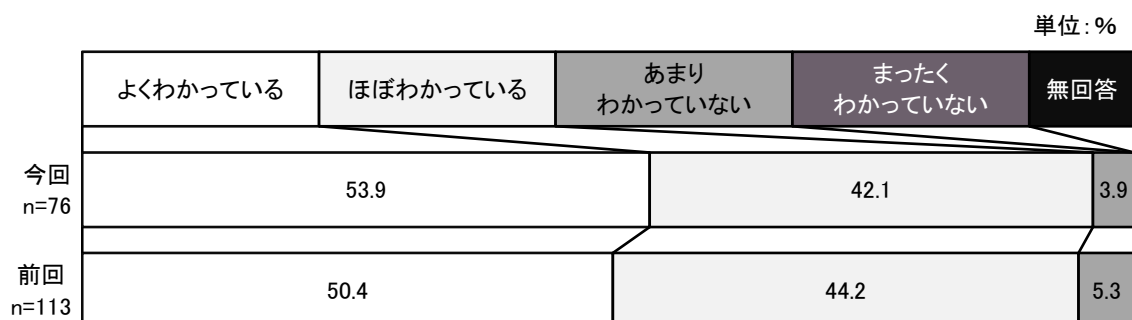
「十分納得した」が52.6%、「ほぼ納得した」が47.4%で、全ての利用者が肯定的に評価している。



#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

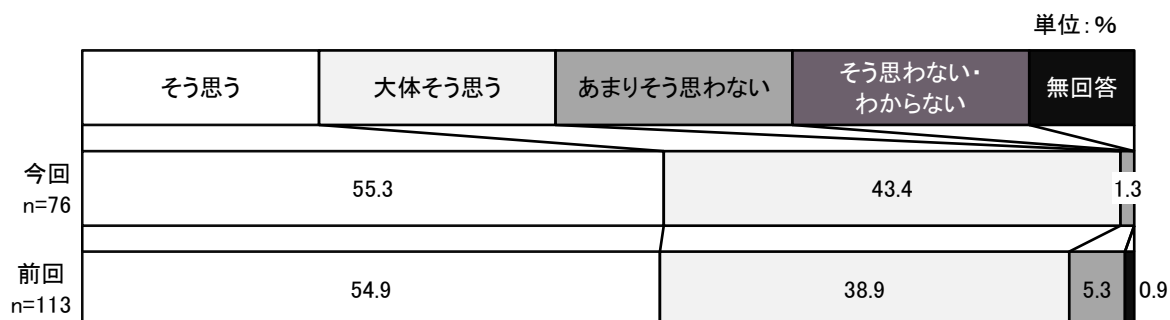
「よくわかっている」が53.9%、「ほぼわかっている」が42.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 3 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

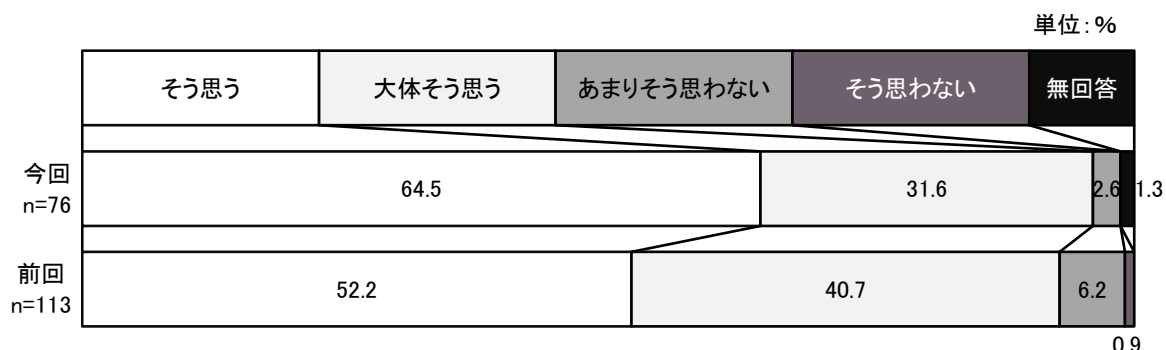
「そう思う」が 55.3%、「大体そう思う」が 43.4%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



### 4 希望の取り入れ

通所リハビリテーションサービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

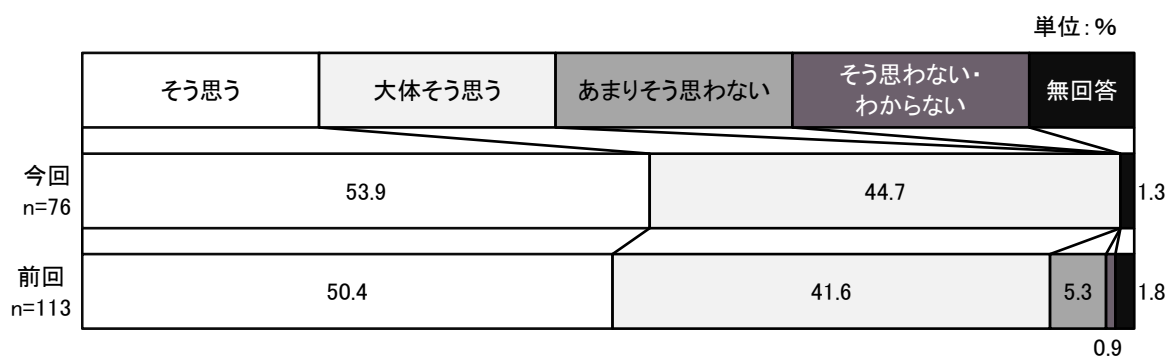
「そう思う」が 64.5%、「大体そう思う」が 31.6%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



### 5 状況や目標にあった計画作成

あなたの状況や目標に配慮されたサービス計画が作成されていると思いますか。

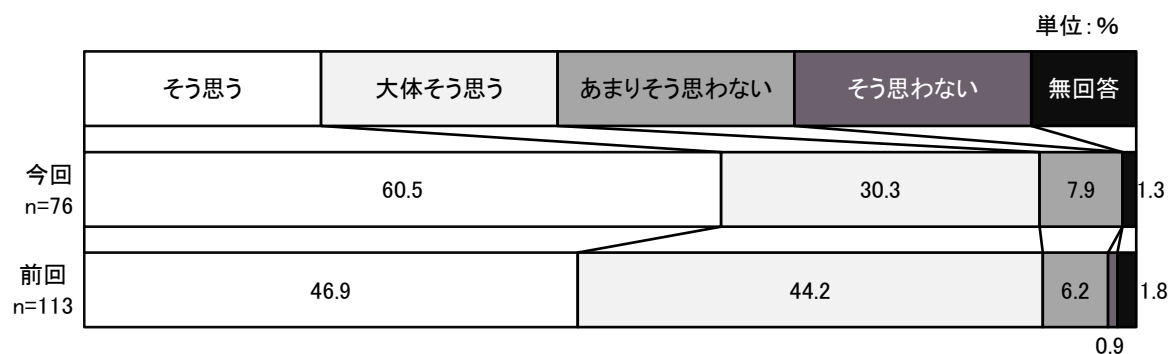
「そう思う」が 53.9%、「大体そう思う」が 44.7%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



## 6 医師との連携

事業所は、医師と協力しながら、サービス計画を作成したり、サービスの提供を行っていますか。

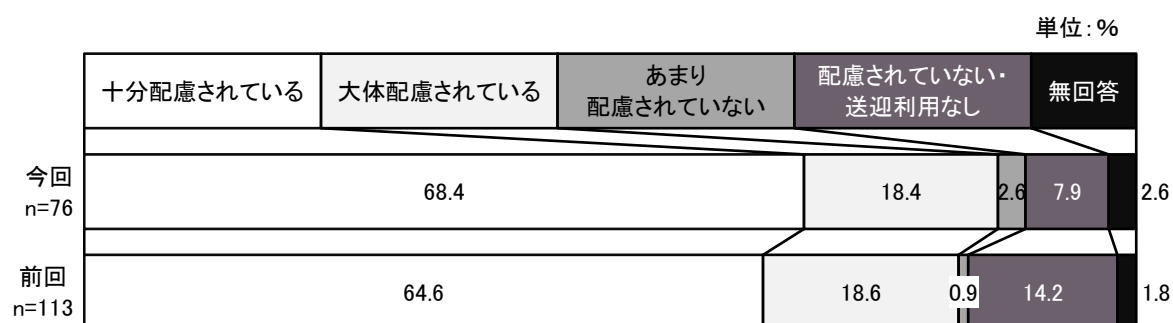
「そう思う」が60.5%、「大体そう思う」が30.3%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 7 送迎の際の安全への配慮

送迎は、安全に配慮されていると思いますか。

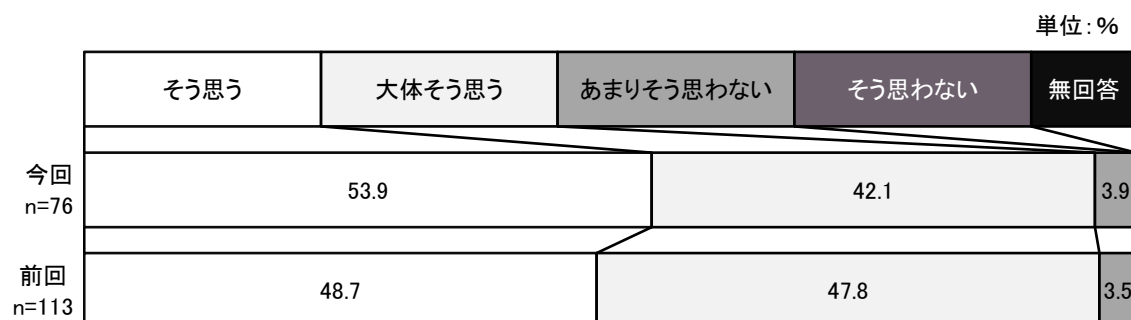
「十分配慮されている」が68.4%、「大体配慮されている」が18.4%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 8 わかりやすい説明

リハビリの説明はわかりやすいですか。

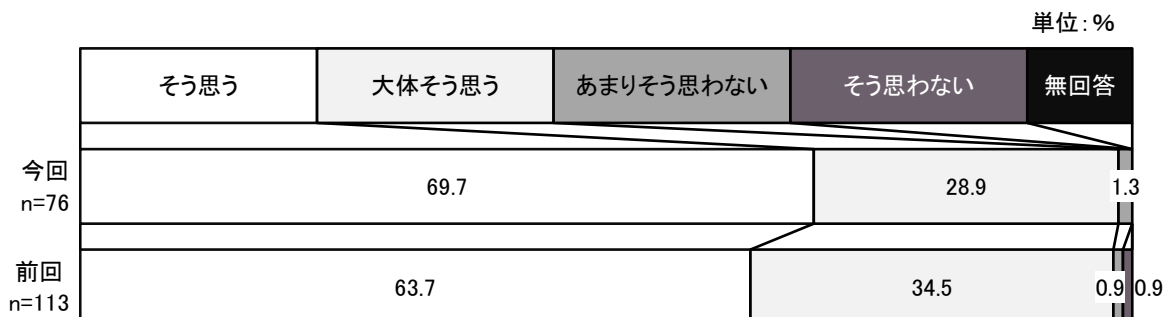
「そう思う」が53.9%、「大体そう思う」が42.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 9 職員の言葉づかい

あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

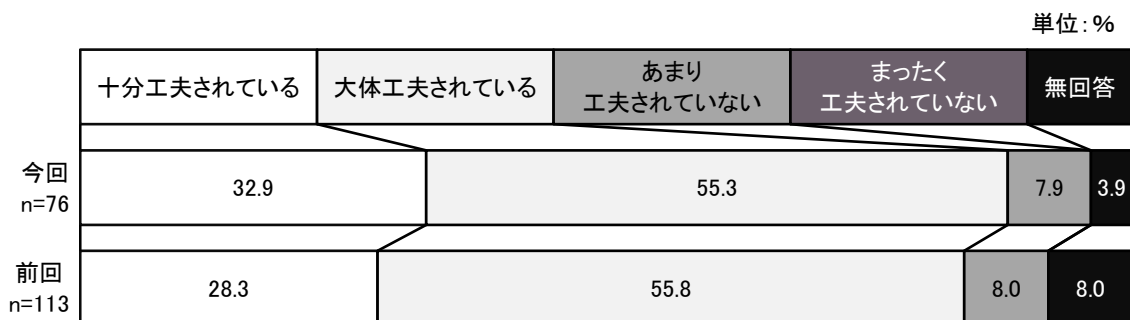
「そう思う」が69.7%、「大体そう思う」が28.9%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 10 生活に役立つリハビリの工夫

リハビリは、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。

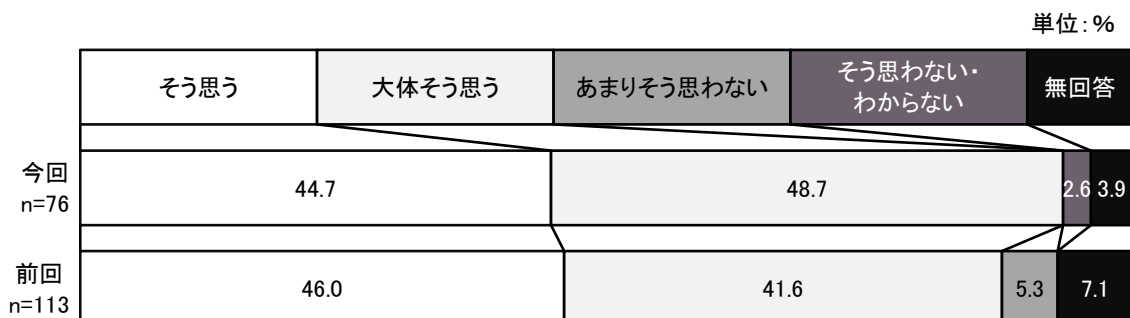
「十分工夫されている」が32.9%、「大体工夫されている」が55.3%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 11 柔軟なサービス内容の変更

通所リハビリテーションサービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

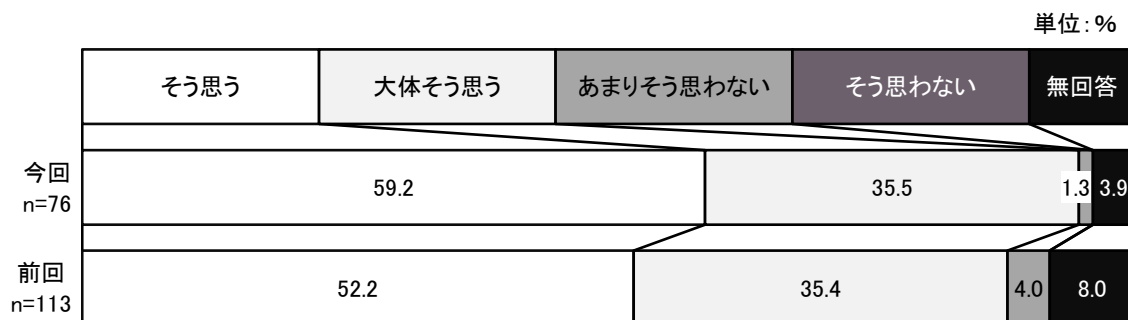
「そう思う」が44.7%、「大体そう思う」が48.7%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 12 サービス内容等の記録

あなたへ提供した通所リハビリテーションサービスの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。

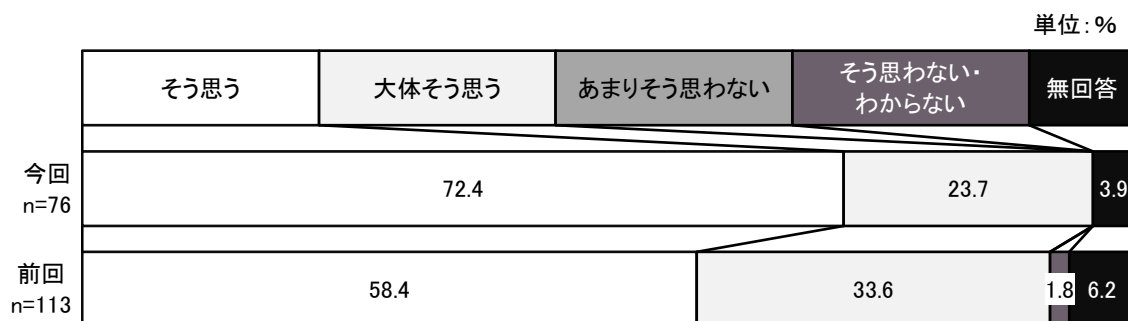
「そう思う」が 59.2%、「大体そう思う」が 35.5%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



## 13 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

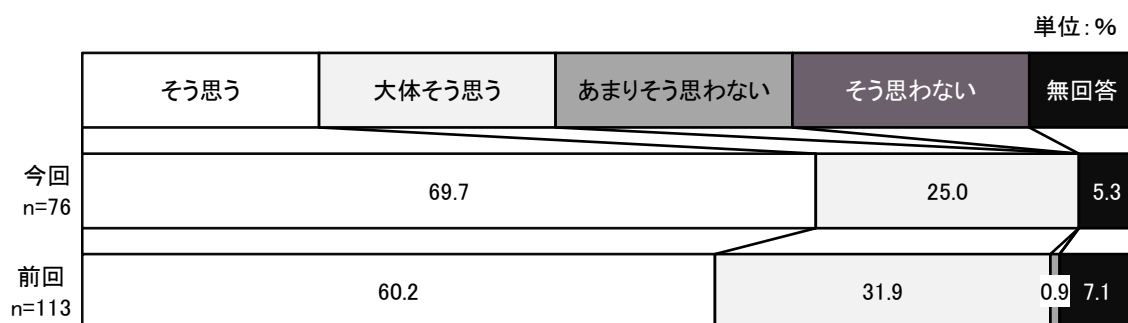
「そう思う」が 72.4%、「大体そう思う」が 23.7%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



## 14 施設内の衛生管理

施設内は清潔に保たれていると思いますか。

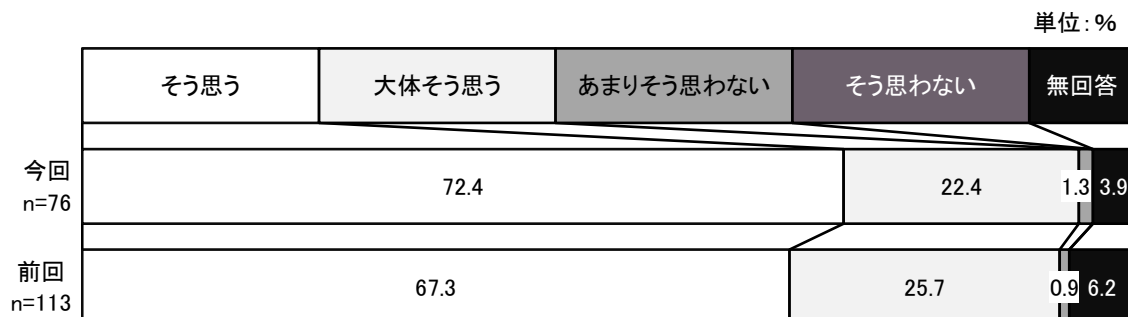
「そう思う」が 69.7%、「大体そう思う」が 25.0%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



## 15 職員の衛生面への気づかい

事業所職員は、服装や身なりなど衛生面に気をつけていると思いますか。

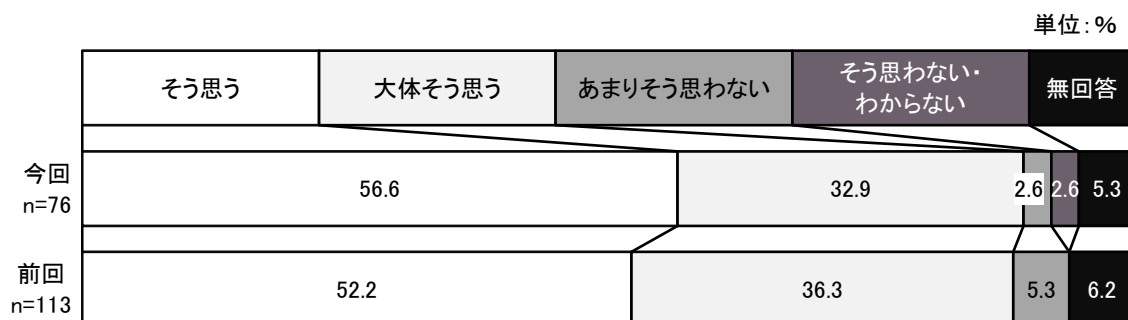
「そう思う」が72.4%、「大体そう思う」が22.4%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 16 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

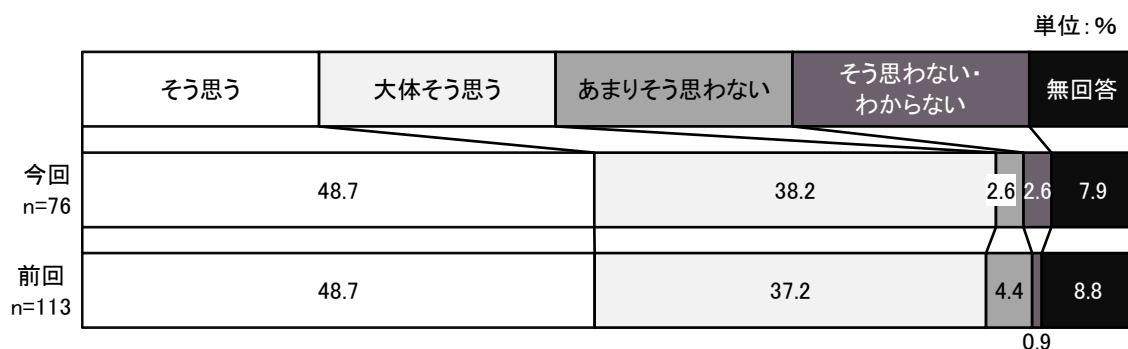
「そう思う」が56.6%、「大体そう思う」が32.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 17 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

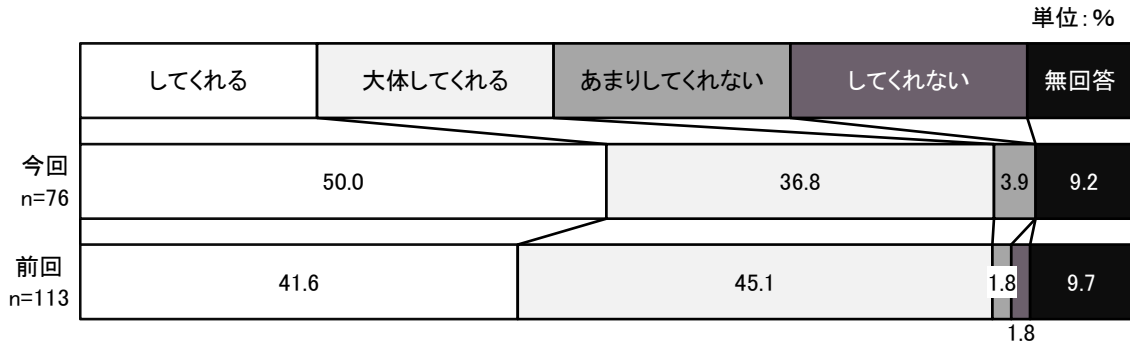
「そう思う」が48.7%、「大体そう思う」が38.2%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 18 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

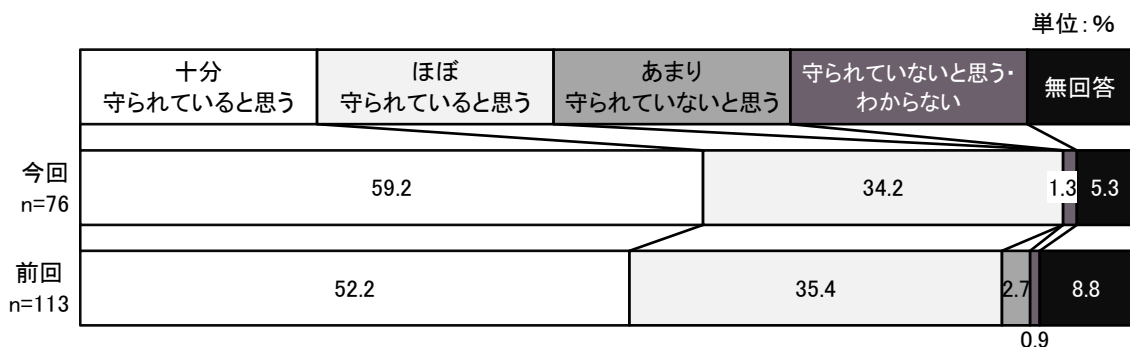
「してくれる」が50.0%、「大体してくれる」が36.8%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 19 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

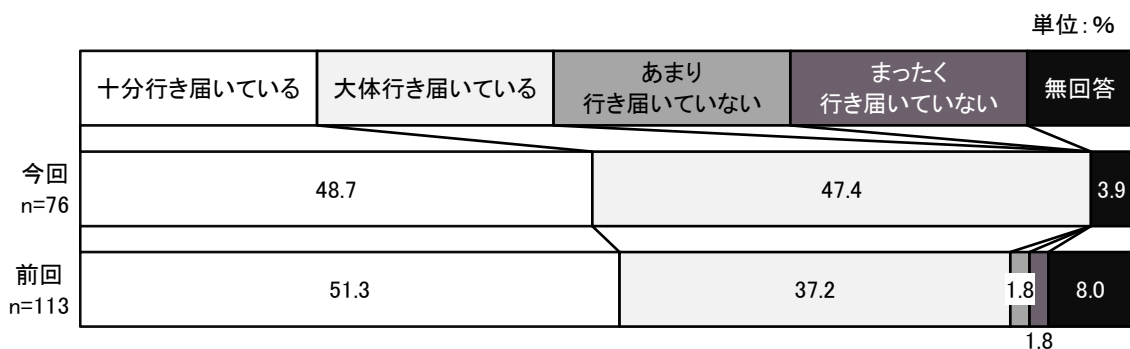
「十分守られていると思う」が59.2%、「ほぼ守られていると思う」が34.2%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 20 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

「十分行き届いている」が48.7%、「大体行き届いている」が47.4%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

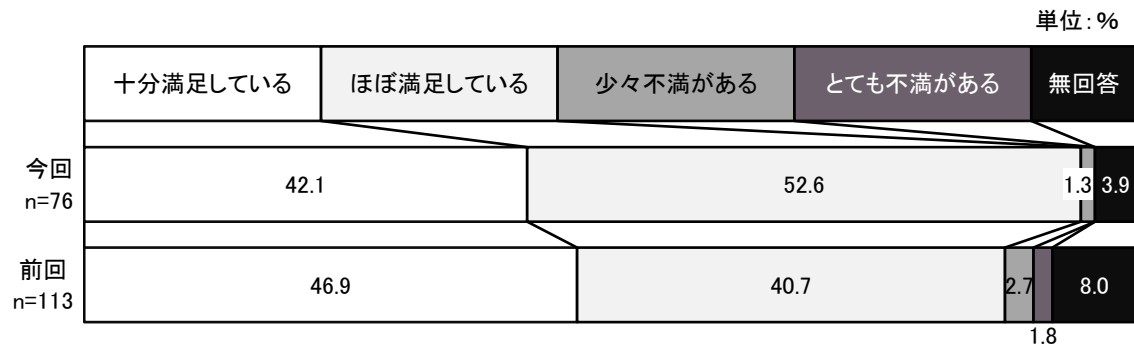




## 21 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の通所リハビリテーションサービスに満足されていますか。

「十分満足している」が42.1%、「ほぼ満足している」が52.6%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 22 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 21 項目で 8 割以上となっている。

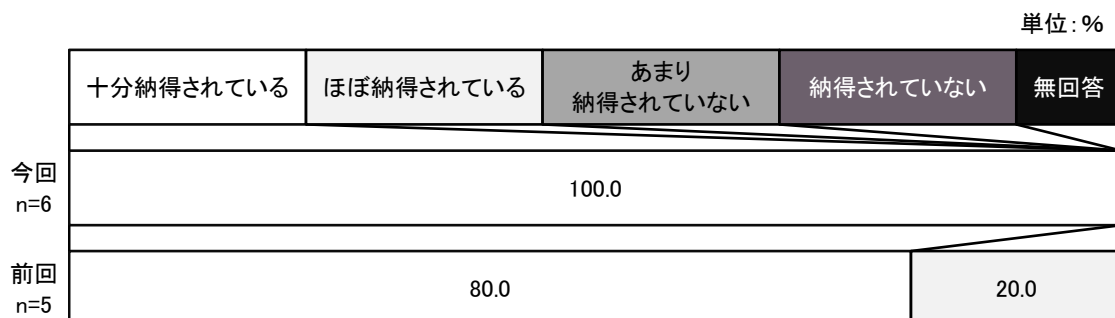
	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	100.0	94.7
2 心身状況等の把握	53.9	42.1	3.9	0.0	0.0	96.1	94.7
3 ケアマネジャーとの連携	55.3	43.4	1.3	0.0	0.0	98.7	93.8
4 希望の取り入れ	64.5	31.6	2.6	0.0	1.3	96.1	92.9
5 状況や目標にあった計画作成	53.9	44.7	0.0	0.0	1.3	98.7	92.0
6 医師との連携	60.5	30.3	7.9	0.0	1.3	90.8	91.2
7 送迎の際の安全への配慮	68.4	18.4	2.6	7.9	2.6	86.8	83.2
8 わかりやすい説明	53.9	42.1	3.9	0.0	0.0	96.1	96.5
9 職員の言葉づかい	69.7	28.9	1.3	0.0	0.0	98.7	98.2
10 生活に役立つリハビリの工夫	32.9	55.3	7.9	0.0	3.9	88.2	84.1
11 柔軟なサービス内容の変更	44.7	48.7	0.0	2.6	3.9	93.4	87.6
12 サービス内容等の記録	59.2	35.5	1.3	0.0	3.9	94.7	87.6
13 感染症の予防対策	72.4	23.7	0.0	0.0	3.9	96.1	92.0
14 施設内の衛生管理	69.7	25.0	0.0	0.0	5.3	94.7	92.0
15 職員の衛生面への気づかい	72.4	22.4	1.3	0.0	3.9	94.7	92.9
16 医療機関への連絡体制	56.6	32.9	2.6	2.6	5.3	89.5	88.5
17 事故発生時の体制	48.7	38.2	2.6	2.6	7.9	86.8	85.8
18 苦情等への対応	50.0	36.8	3.9	0.0	9.2	86.8	86.7
19 個人情報の秘密厳守	59.2	34.2	0.0	1.3	5.3	93.4	87.6
20 職員への教育状況	48.7	47.4	0.0	0.0	3.9	96.1	88.5
21 全体的な満足度	42.1	52.6	1.3	0.0	3.9	94.7	87.6

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

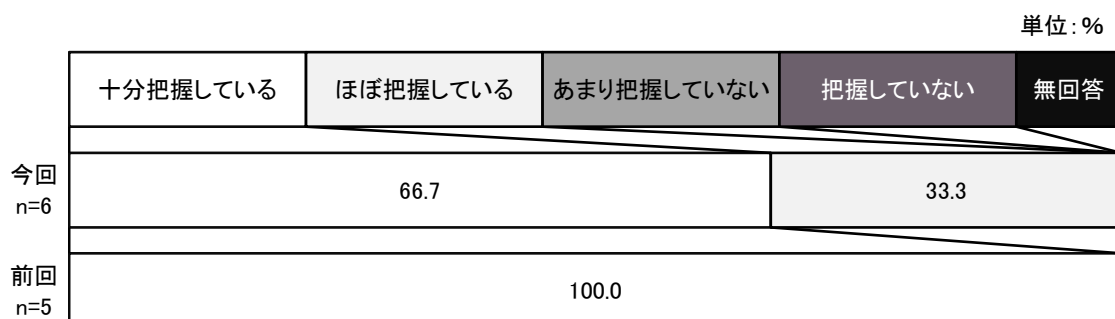
「十分納得されている」が100.0%となっている。



### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身の状況、病歴、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

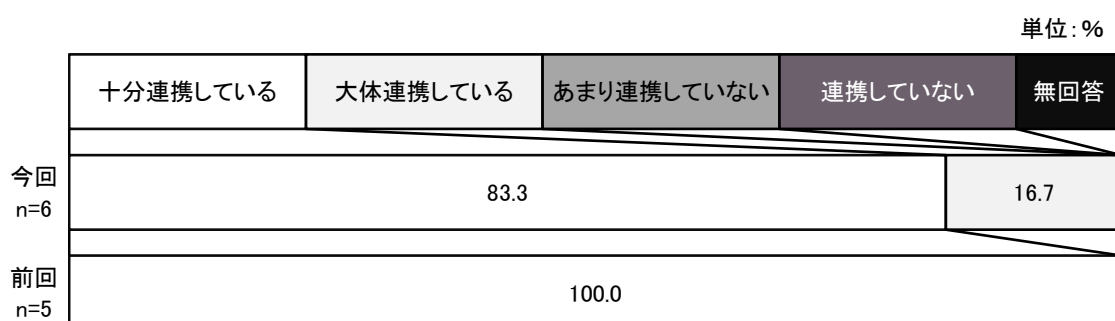
「十分把握している」が66.7%、「ほぼ把握している」が33.3%となっている。



### 3 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

「十分連携している」が83.3%、「大体連携している」が16.7%となっている。



#### 4 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が83.3%、「大体交付を受け提供している」が16.7%となっている。

単位：%

	適切に交付を受け提供している	大体交付を受け提供している	あまり交付を受けずに提供している	交付を受けずに提供している	無回答
今回 n=6	83.3				16.7
前回 n=5	100.0				

#### 5 希望の取り入れ

通所リハビリテーション計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。

「十分踏まえている」が83.3%、「大体踏まえている」が16.7%となっている。

単位：%

	十分踏まえている	大体踏まえている	あまり踏まえていない	踏まえていない	無回答
今回 n=6	83.3				16.7
前回 n=5	100.0				

#### 6 作業能力検査等に基づいた計画作成

通所リハビリテーション計画は、診療又は運動機能検査、作業能力検査等に基づいて作成していますか。

「全ての利用者に検査等を実施」が100.0%となっている。

単位：%

	全ての利用者に検査等を実施	大体の利用者に検査等を実施	多くの利用者に検査等を実施していない	検査等を実施していない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 7 従業員の共同による計画作成

通所リハビリテーション計画は、医師、理学療法士、作業療法士その他従業員が共同して作成していますか。

「十分共同している」が100.0%となっている。

単位: %

	十分共同している	大体共同している	あまり共同していない	共同していない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 8 医師の指示を得たりリハビリ提供

リハビリテーションの提供は、その都度、医師の指示を得て行っていますか。

「必ず毎回指示を得ている」が83.3%、「大体指示を得ている」が16.7%となっている。

単位: %

	必ず毎回指示を得ている	大体指示を得ている	あまり指示を得ていない	指示を得ていない	無回答
今回 n=6	83.3			16.7	
前回 n=5	100.0				

## 9 わかりやすい説明

利用者への説明や指導の際には、丁寧にわかりやすい言葉遣いに配慮していますか。

「十分配慮している」が100.0%となっている。

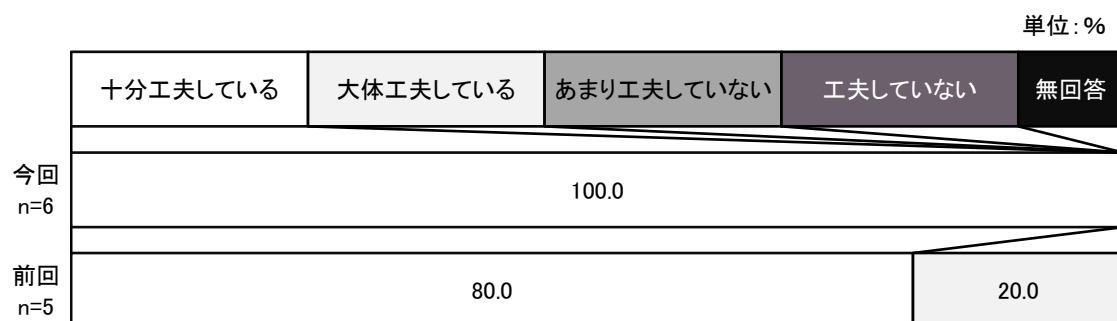
単位: %

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 10 生活に役立つリハビリの工夫

利用者が自宅でもリハビリに取り組めるよう器具や方法を工夫していますか。

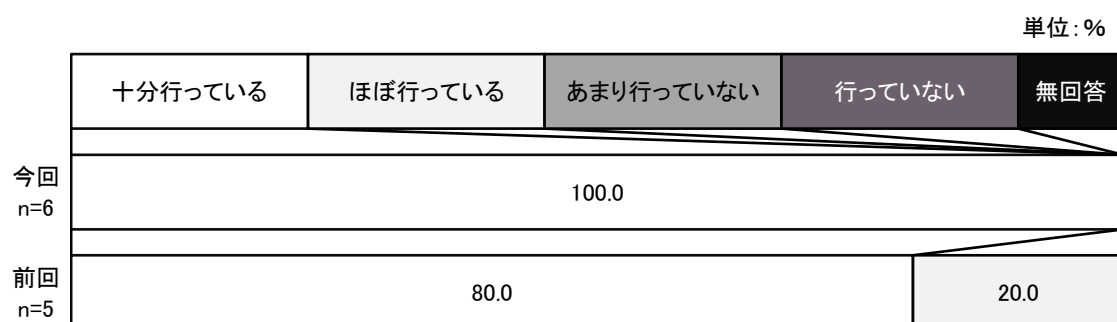
「十分工夫している」が100.0%となっている。



## 11 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

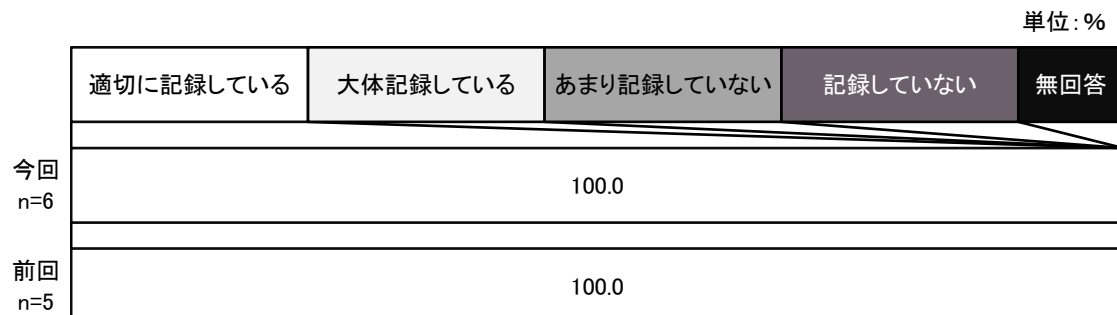
「十分に行っている」が100.0%となっている。



## 12 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録

利用者ごとに、通所リハビリテーション計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。

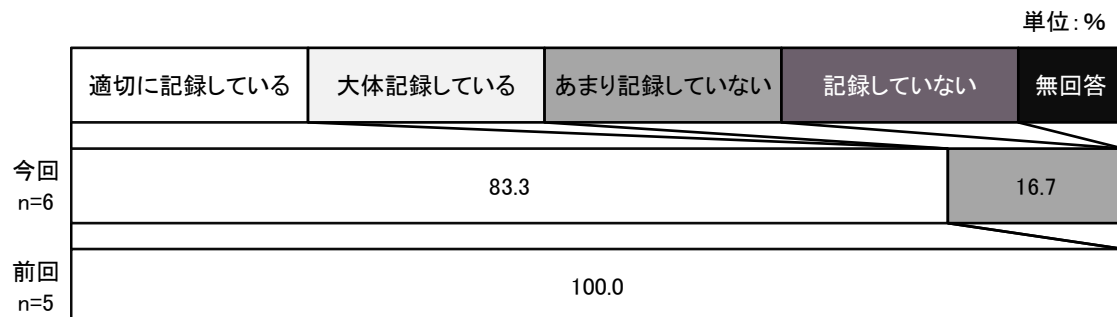
「適切に記録している」が100.0%となっている。



### 13 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

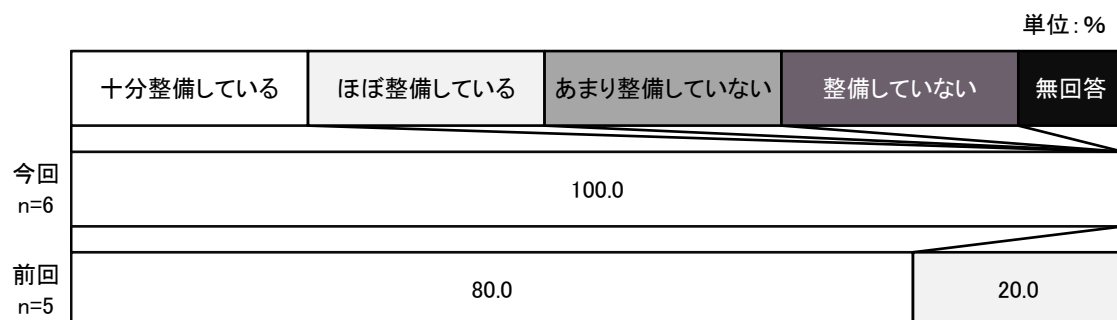
「適切に記録している」が 83.3%、「あまり記録していない」が 16.7%となっている。



### 14 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

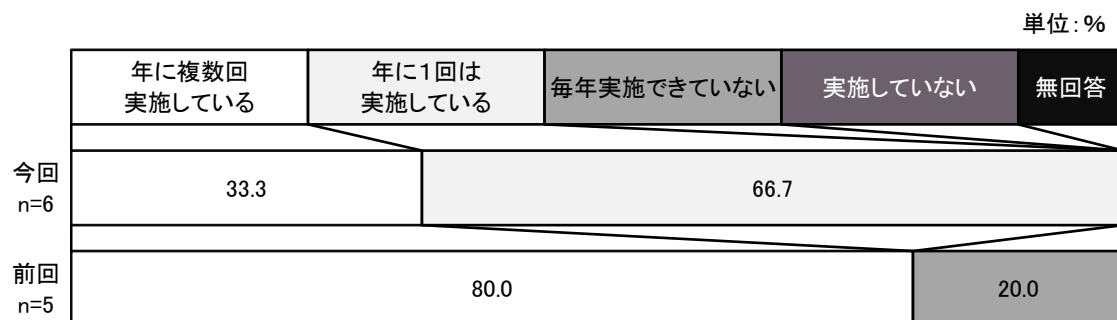
「十分整備している」が 100.0%となっている。



### 15 避難訓練の実施

非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。

「年に複数回実施している」が 33.3%、「年に1回は実施している」が 66.7%となっている。



## 16 設備等の安全・衛生管理

利用者の使用するリハビリ室、機器等施設設備や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療用具の管理に注意をはらっていますか。

「細心の注意をはらっている」が100.0%となっている。

単位：%

	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 17 医療機関への連絡体制

利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	80.0			20.0	

## 18 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	100.0				



## 19 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整備対応している」が100.0%となっている。

単位：%

	適切に整備 対応している	大体 整備対応している	あまり 対応等できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 20 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	80.0			20.0	

## 21 個人情報秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=6	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 22 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が 83.3%、「ほぼ十分に努めている」が 16.7%となっている。

単位：%

	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=6	83.3				16.7
前回 n=5	100.0				

## 23 全体的な満足度

貴事業所が提供する通所リハビリテーションに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が 16.7%、「概ね満足を得られている」が 83.3%となっている。

単位：%

	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=6	16.7	83.3			
前回 n=5	20.0	80.0			

## 24 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が 83.3%、「大体確認し対応している」が 16.7%となっている。

単位：%

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=6	83.3				16.7

## 25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が 66.7%、「ほぼ十分に行っている」が 33.3%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=6	66.7			33.3	
前回 n=5	80.0			20.0	

## 26 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 8 割以上となっている。

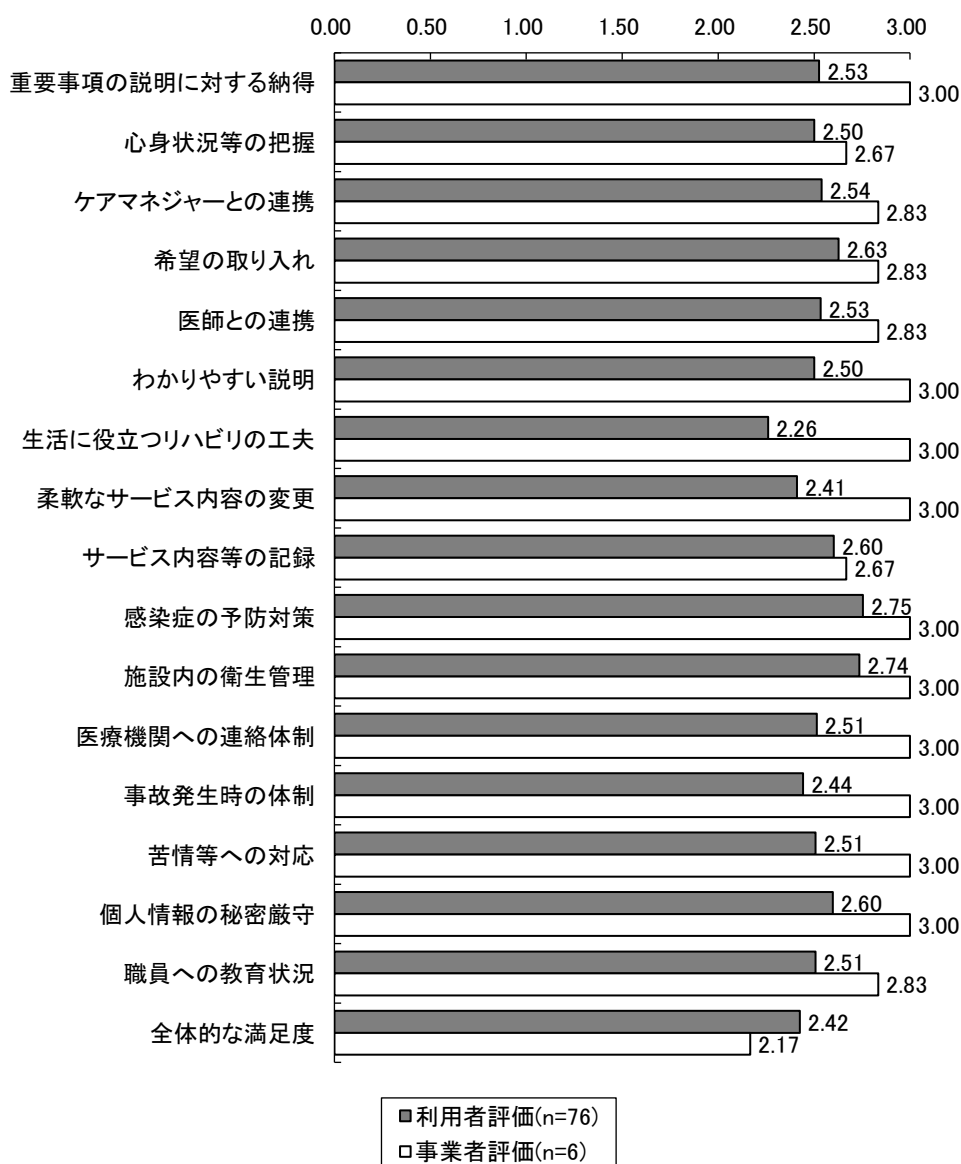
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 計画に沿ったサービス提供	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 希望の取り入れ	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 作業能力検査等に基づいた計画作成	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 従業者の共同による計画作成	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 医師の指示を得たりハビリ提供	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 わかりやすい説明	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 生活に役立つリハビリの工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 サービス内容等の記録	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	83.3	100.0
14 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 避難訓練の実施	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	80.0
16 設備等の安全・衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 医療機関への連絡体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 職員への教育状況	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 全体的な満足度	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
24 事業所運営に関わる通知の確認と対応	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	-
25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 17 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、17 項目中 16 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「重要事項の説明に対する納得」、「わかりやすい説明」、「生活に役立つリハビリの工夫」、「柔軟なサービス内容の変更」、「医療機関への連絡体制」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



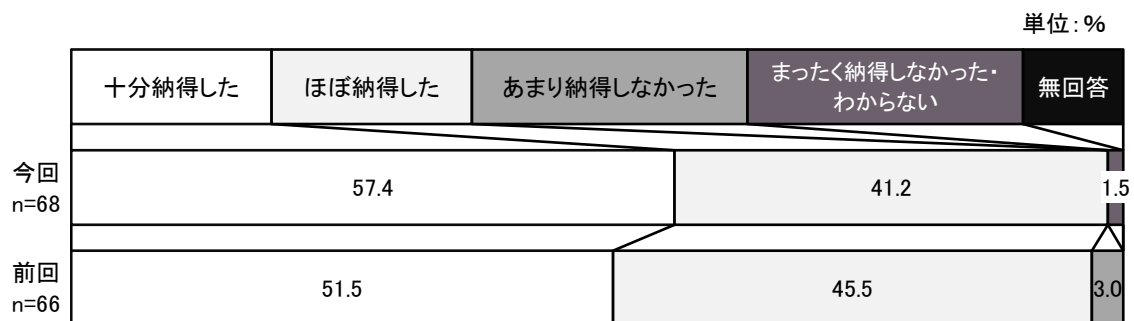
## 7 短期入所生活介護

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

短期入所生活介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

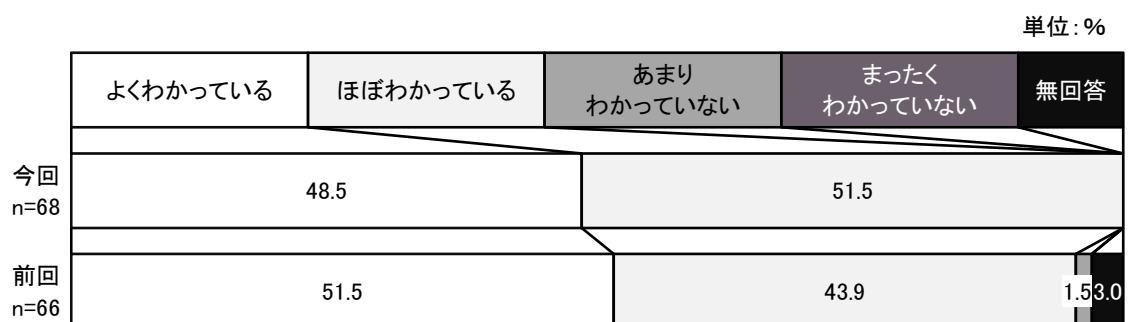
「十分納得した」が57.4%、「ほぼ納得した」が41.2%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

「よくわかっている」が48.5%、「ほぼわかっている」が51.5%で、全ての利用者が肯定的に評価している。



### 3 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

「そう思う」が60.3%、「大体そう思う」が33.8%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=68		60.3		33.8	5.9
前回 n=66		60.6		31.8	7.6

### 4 サービス内容等の記録

あなたへ提供した短期入所生活介護サービスの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。

「そう思う」が61.8%、「大体そう思う」が38.2%で、全ての利用者が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=68		61.8		38.2	
前回 n=66		62.1		28.8	4.5 4.5

### 5 希望の取り入れ

短期入所生活介護サービスの利用日数や曜日などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

「そう思う」が64.7%、「大体そう思う」が32.4%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

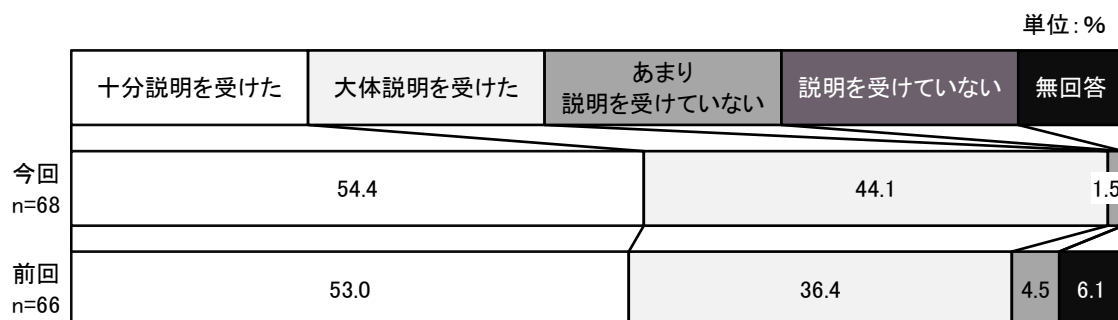
単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=68		64.7		32.4	2.9
前回 n=66		68.2		24.2	6.1 1.5

## 6 わかりやすい説明

事業所から、サービスの提供方法などについて、ていねいでわかりやすい説明を受けましたか。

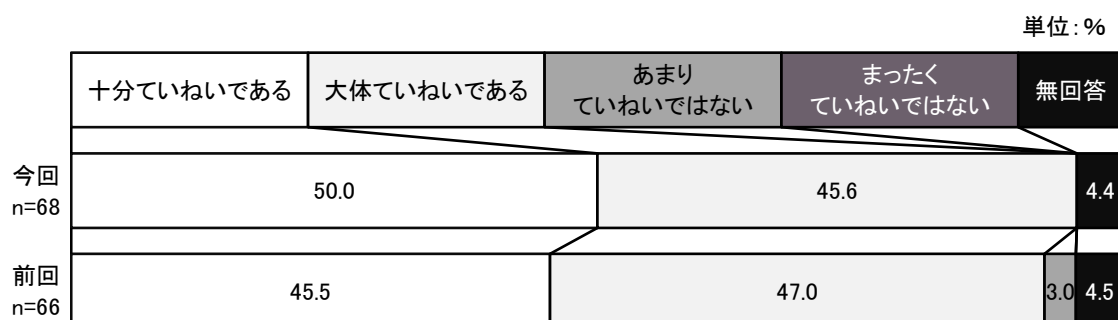
「十分説明を受けた」が 54.4%、「大体説明を受けた」が 44.1%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



## 7 心身の状況に応じた排せつの介護

排せつの介護は、あなたの心身の状況に応じて、ていねいに行われていますか。

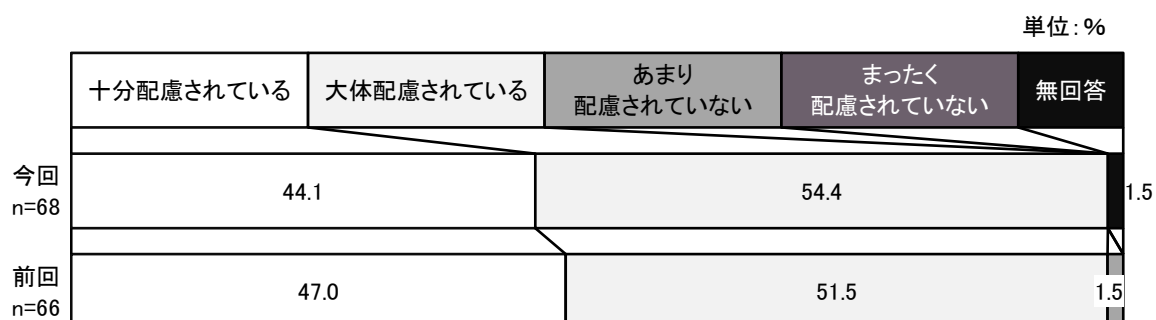
「十分ていねいである」が 50.0%、「大体ていねいである」が 45.6%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



## 8 食事に関する適切な配慮

食事に関して、時間、介助方法など、個人の状況にあわせて適切に配慮されていると思いますか。

「十分配慮されている」が 44.1%、「大体配慮されている」が 54.4%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。

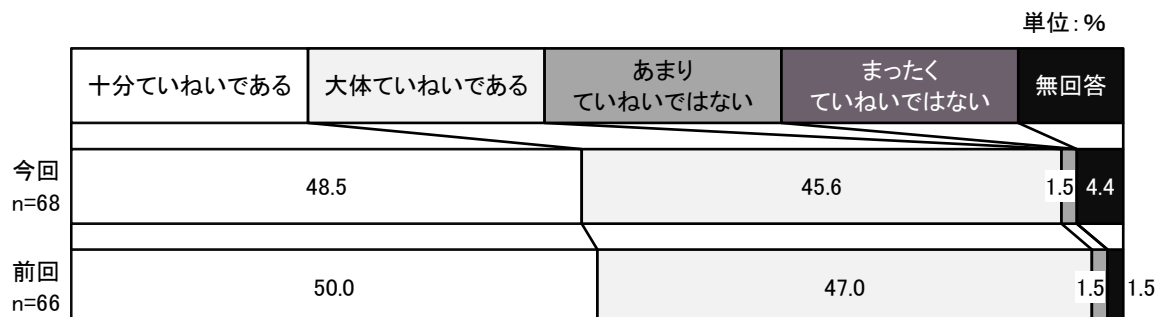




## 9 入浴等のていねいさ

入浴または清拭は、ていねいに行われていますか。

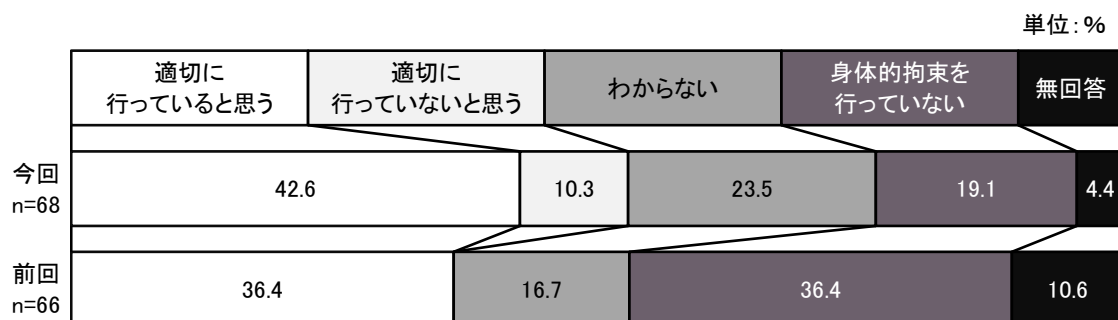
「十分ていねいである」が48.5%、「大体ていねいである」が45.6%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 10 身体拘束等を行う際の説明・同意

事業所がやむを得ず身体的拘束等を行う場合、くわしい説明や、あなたやご家族の同意を得るなど、適切に行っていると思いますか。

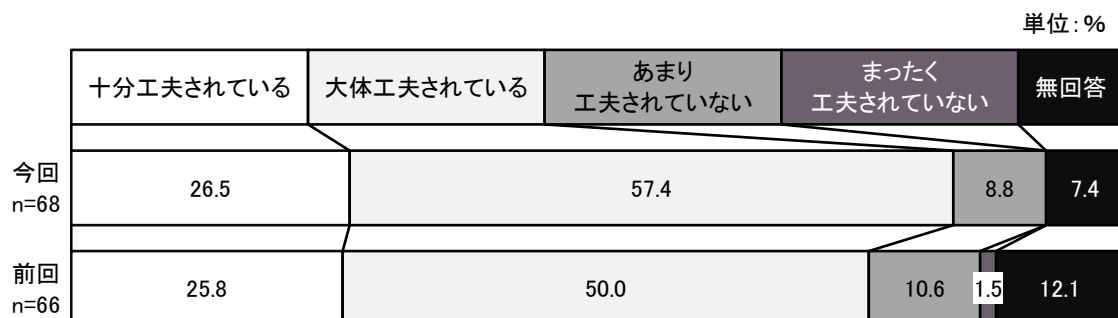
「適切に行っていると思う」が42.6%、「適切に行っていないと思う」が10.3%となっている。



## 11 レクリエーション等の工夫

あなたが楽しめるよう、行事やレクリエーションなどが工夫されていますか。

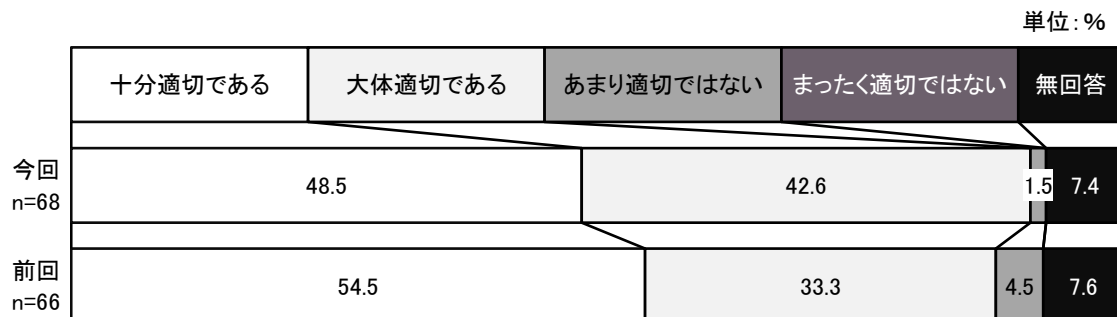
「十分工夫されている」が26.5%、「大体工夫されている」が57.4%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 12 相談への適切な助言

あなたやご家族の相談に、事業所職員はていねいに応じ、適切に助言してくれますか。

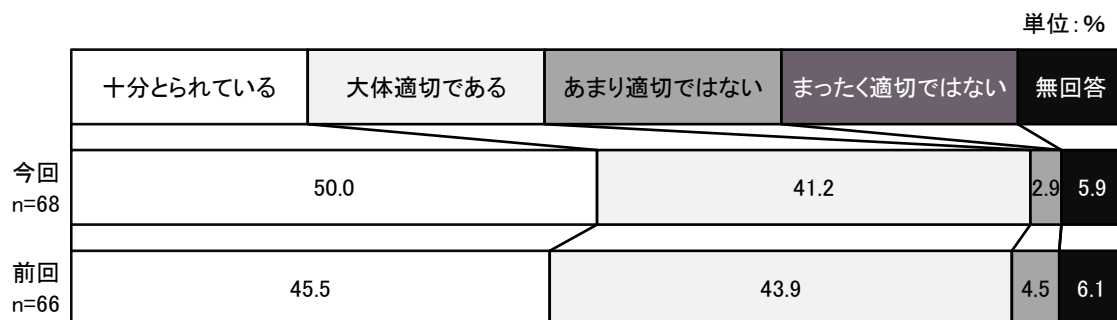
「十分適切である」が48.5%、「大体適切である」が42.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 13 健康保持・管理のための適切な措置

あなたの健康の保持、管理のため、適切な措置がとられていますか。

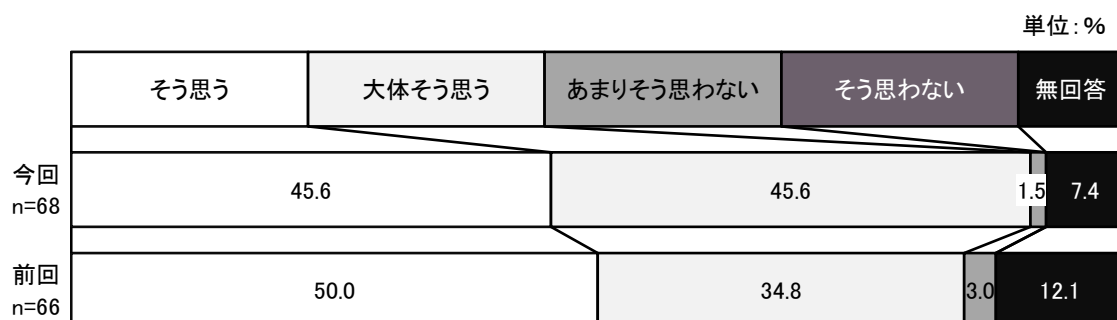
「十分とられている」が50.0%、「大体適切である」が41.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 14 設備等の衛生・安全管理

事業所は、施設内の設備や器具の衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意を払っていると思いますか。

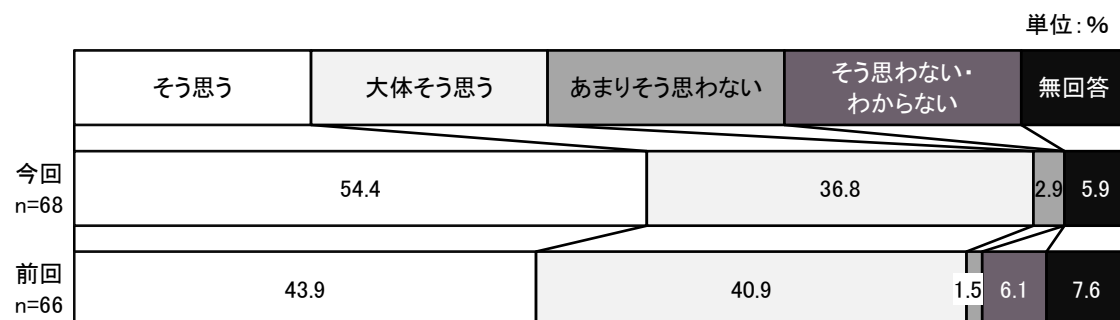
「そう思う」が45.6%、「大体そう思う」が45.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 15 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

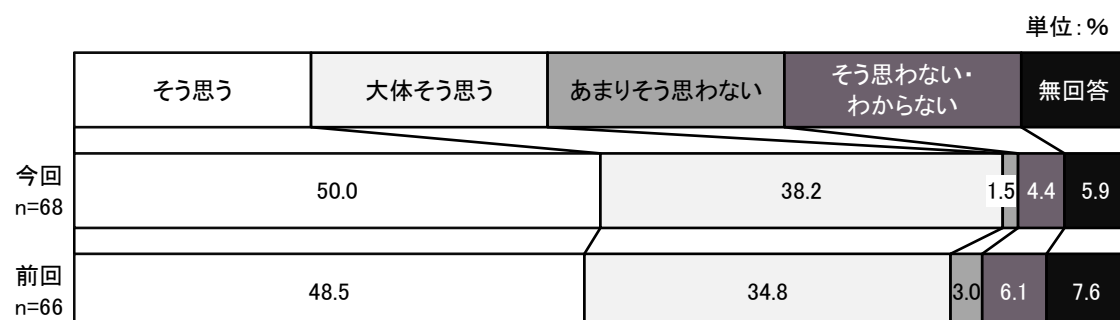
「そう思う」が 54.4%、「大体そう思う」が 36.8%で、利用者の約 9 割が肯定的に評価している。



## 16 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

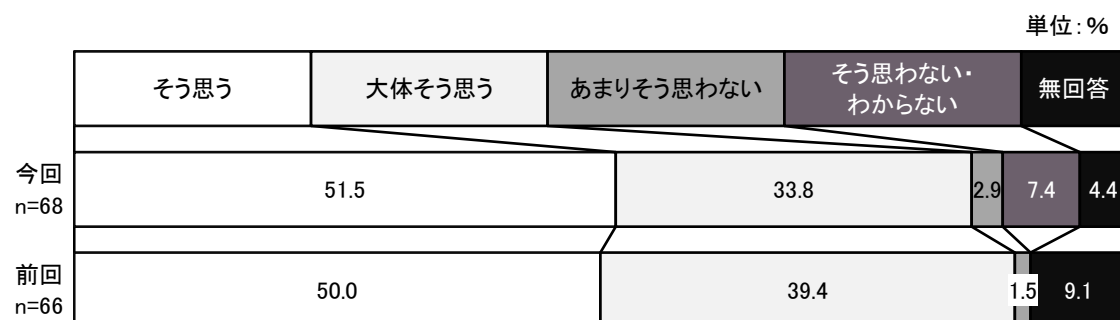
「そう思う」が 50.0%、「大体そう思う」が 38.2%で、利用者の約 9 割が肯定的に評価している。



## 17 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

「そう思う」が 51.5%、「大体そう思う」が 33.8%で、利用者の 8 割以上が肯定的に評価している。



## 18 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

「してくれる」が48.5%、「大体してくれる」が36.8%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	してくれる	大体してくれる	あまりしてくれない	してくれない	無回答
今回 n=68	48.5	36.8	2.9	11.8	
前回 n=66	47.0	39.4	3.0	10.6	

## 19 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

「十分守られていると思う」が58.8%、「ほぼ守られていると思う」が33.8%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	十分 守られていると思う	ほぼ 守られていると思う	あまり 守られていないと思う	守られていないと思う・ わからない	無回答
今回 n=68	58.8	33.8	1.5	5.9	
前回 n=66	53.0	34.8	4.5	7.6	

## 20 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

「十分行き届いている」が51.5%、「大体行き届いている」が41.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	十分行き届いている	大体行き届いている	あまり 行き届いていない	まったく 行き届いていない	無回答
今回 n=68	51.5	41.2	1.5	5.9	
前回 n=66	50.0	33.3	6.1	10.6	

## 21 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の短期入所生活介護サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が 57.4%、「ほぼ満足している」が 32.4%で、利用者の約 9 割が肯定的に評価している。

単位：%

	十分満足している	ほぼ満足している	少々不満がある	とても不満がある	無回答
今回 n=68	57.4	32.4	5.9	4.4	
前回 n=66	45.5	40.9	7.6	6.1	

## 20 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 20 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	57.4	41.2	0.0	1.5	0.0	98.5	97.0
2 心身状況等の把握	48.5	51.5	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
3 ケアマネジャーとの連携	60.3	33.8	5.9	0.0	0.0	94.1	92.4
4 サービス内容等の記録	61.8	38.2	0.0	0.0	0.0	100.0	90.9
5 希望の取り入れ	64.7	32.4	2.9	0.0	0.0	97.1	92.4
6 わかりやすい説明	54.4	44.1	1.5	0.0	0.0	98.5	89.4
7 心身の状況に応じた排せつの介護	50.0	45.6	0.0	0.0	4.4	95.6	92.4
8 食事に関する適切な配慮	44.1	54.4	0.0	0.0	1.5	98.5	98.5
9 入浴等のていねいさ	48.5	45.6	1.5	0.0	4.4	94.1	97.0
11 レクリエーション等の工夫	26.5	57.4	8.8	0.0	7.4	83.8	75.8
12 相談への適切な助言	48.5	42.6	1.5	0.0	7.4	91.2	87.9
13 健康保持・管理のための適切な措置	50.0	41.2	2.9	0.0	5.9	91.2	89.4
14 設備等の衛生・安全管理	45.6	45.6	1.5	0.0	7.4	91.2	84.8
15 感染症の予防対策	54.4	36.8	2.9	0.0	5.9	91.2	84.8
16 事故発生時の体制	50.0	38.2	1.5	4.4	5.9	88.2	83.3
17 医療機関への連絡体制	51.5	33.8	2.9	7.4	4.4	85.3	89.4
18 苦情等への対応	48.5	36.8	2.9	0.0	11.8	85.3	86.4
19 個人情報の秘密厳守	58.8	33.8	1.5	0.0	5.9	92.6	87.9
20 職員への教育状況	51.5	41.2	1.5	0.0	5.9	92.6	83.3
21 全体的な満足度	57.4	32.4	5.9	0.0	4.4	89.7	86.4

注 1： 「10 身体拘束等を行う際の説明・同意」は、選択肢の尺度が他の設問と異なっているため、表には記載していない。

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が 62.5%、「ほぼ納得されている」が 37.5%となっている。

単位：%

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=8	62.5		37.5		
前回 n=9	66.7		33.3		

### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

「十分把握している」が 62.5%、「ほぼ把握している」が 37.5%となっている。

単位：%

	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=8	62.5		37.5		
前回 n=9	55.6		44.4		

### 3 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

「十分連携している」が 75.0%、「大体連携している」が 25.0%となっている。

単位：%

	十分連携している	大体連携している	あまり連携していない	連携していない	無回答
今回 n=8	75.0		25.0		
前回 n=9	55.6		44.4		

#### 4 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が62.5%、「大体交付を受け提供している」が37.5%となっている。

単位：%

	適切に交付を受け提供している	大体交付を受け提供している	あまり交付を受けずに提供している	交付を受けずに提供している	無回答
今回 n=8	62.5		37.5		
前回 n=9	66.7		33.3		

#### 5 希望の取り入れ

短期入所生活介護計画の作成時やサービスの提供に際しては、利用者の希望を取り入れていますか。

「十分取り入れている」が87.5%、「大体取り入れている」が12.5%となっている。

単位：%

	十分取り入れている	大体取り入れている	あまり取り入れていない	取り入れていない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	55.6		44.4		

#### 6 心身の状況を踏まえた援助

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、利用者の心身の状況を踏まえて援助をしていますか。

「十分踏まえている」が87.5%、「大体踏まえている」が12.5%となっている。

単位：%

	十分踏まえている	大体踏まえている	あまり踏まえていない	踏まえていない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	77.8			22.2	



## 7 身体拘束等の記録

やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、理由を記録していますか。

「拘束等行っていない・必ず記録している」が100.0%となっている。

単位：%

	拘束等行っていない・必ず記録している	大体記録している	記録しないことが多い	記録していない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	100.0				

## 8 わかりやすい説明

サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行い、利用者や家族に対しサービスの提供方法等について理解しやすいよう説明していますか。

「十分説明している」が87.5%、「大体説明している」が12.5%となっている。

単位：%

	十分説明している	大体説明している	あまり説明していない	説明していない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	100.0				

## 9 心身の状況に応じた適切な排せつの介護

排せつの介護は利用者の心身の状況に応じ、丁寧に適切に行っていますか。

「十分適切に行っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	77.8			22.2	

## 10 食事に関する適切な配慮

食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、利用者に合うよう配慮していますか。

「十分配慮している」が100.0%となっている。

単位: %

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	88.9				11.1

## 11 入浴等のていねいさ

入浴または清拭は、利用者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。

「十分適切に行っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	77.8			22.2	

## 12 レクリエーション等の工夫

利用者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。

「十分工夫している」が50.0%、「大体工夫している」が37.5%となっている。

単位: %

	十分工夫している	大体工夫している	あまり工夫していない	工夫していない	無回答
今回 n=8	50.0	37.5	12.5		
前回 n=9	44.4	55.6			

### 13 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が75.0%、「ほぼ整備している」が25.0%となっている。

単位:%

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=8	75.0		25.0		
前回 n=9	77.8		11.1	11.1	

### 14 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

「毎回必ず記録している」が100.0%となっている。

単位:%

	毎回必ず記録している	概ね記録している	あまり記録をしていない	記録をしていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	66.7		22.2	11.1	

### 15 相談への適切な助言

利用者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。

「十分努めている」が100.0%となっている。

単位:%

	十分努めている	大体努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	100.0				

## 16 健康保持・管理のための適切な措置

利用者の健康の保持、管理のため、適切な措置をとっていますか。

「十分適切に行っている」が 87.5%、「大体適切に行っている」が 12.5%となっている。

単位: %

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	77.8				22.2

## 17 設備等の安全・衛生管理

利用者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。

「細心の注意をはらっている」が 87.5%、「大体注意している」が 12.5%となっている。

単位: %

	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	88.9				11.1

## 18 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が 87.5%、「ほぼ十分に行っている」が 12.5%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	88.9				11.1

## 19 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が100.0%となっている。

単位: %

	適切に整え 対応している	大体整え 対応している	あまり対応等 できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	77.8			22.2	

## 20 医療機関への連絡体制

利用者の心身の状態が急変した場合等に、主治医又は協力医療機関へ連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が75.0%、「大体体制が整っている」が25.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=8	75.0			25.0	
前回 n=9	55.6		44.4		

## 21 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	88.9				11.1

## 22 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	100.0				

## 23 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が62.5%、「ほぼ十分に努めている」が37.5%となっている。

単位: %

	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=8	62.5		37.5		
前回 n=9	66.7		22.2	11.1	

## 24 全体的な満足度

貴事業所が提供するサービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「概ね満足を得られている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に 満足を得られている	概ね 満足を得られている	あまり 満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	33.3	66.7			

## 25 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が 87.5%、「大体確認し対応している」が 12.5%となっている。

単位:%

	十分に確認し 対応している	大体確認し 対応している	あまり 対応していない	対応していない	無回答
今回 n=8		87.5			12.5

## 26 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が 50.0%、「ほぼ十分に行っている」が 50.0%となっている。

単位:%

	十分に行っている	ほぼ 十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=8		50.0		50.0	
前回 n=9	33.3		55.6		11.1

## 27 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 26 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 計画に沿ったサービス提供	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 希望の取り入れ	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 心身の状況を踏まえた援助	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 身体拘束等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 わかりやすい説明	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 心身の状況に応じた適切な排せつの介護	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 食事に関する適切な配慮	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 入浴等のていねいさ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 レクリエーション等の工夫	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	87.5	100.0
13 諸記録の作成と保存	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
14 サービス内容等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
15 相談への適切な助言	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 健康保持・管理のための適切な措置	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 設備等の安全・衛生管理	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症の予防対策	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 医療機関への連絡体制	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 職員への教育状況	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
24 全体的な満足度	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
25 事業所運営に関わる通知の確認と対応	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	-
26 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9

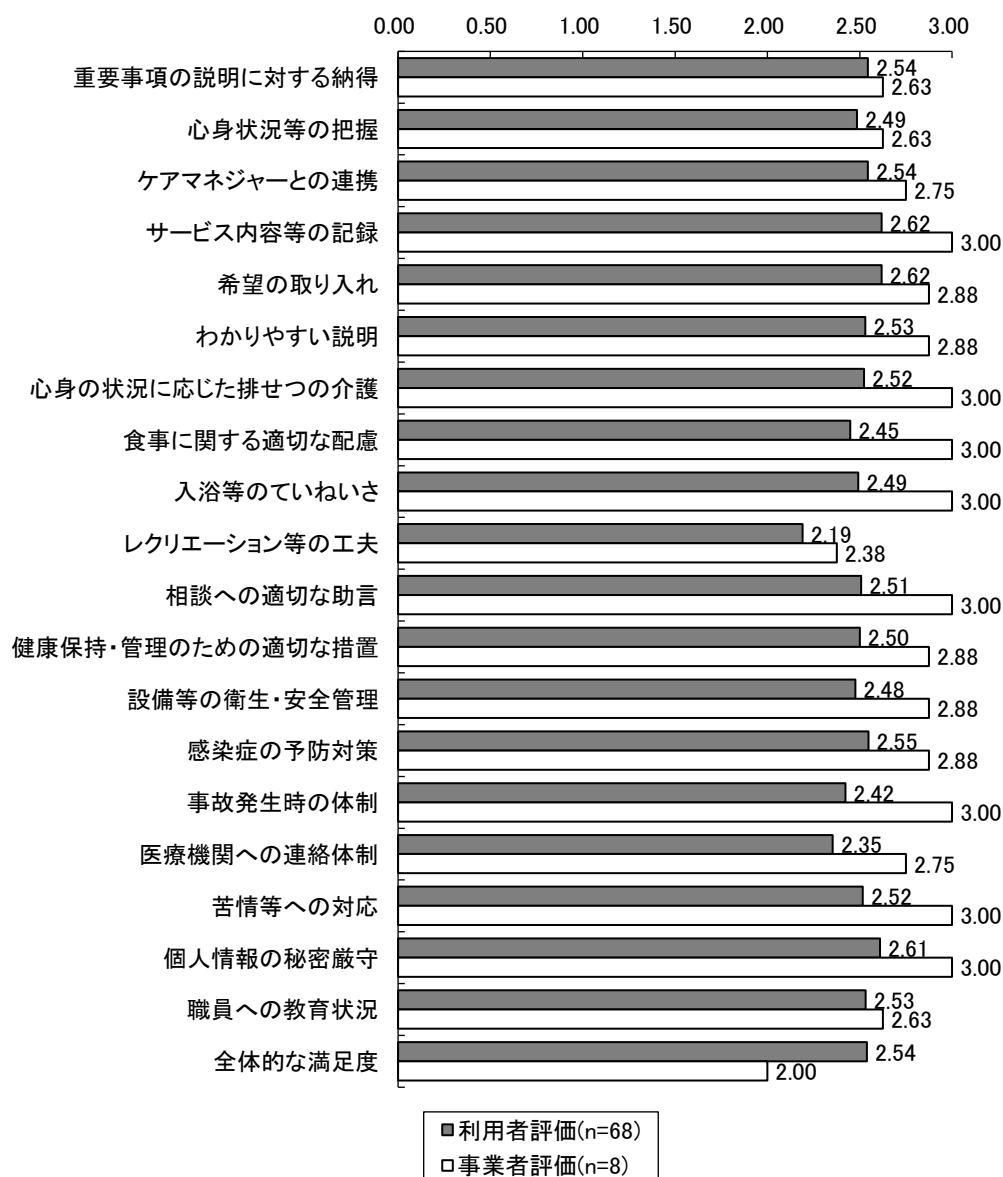


### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 20 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、20 項目中 19 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「心身の状況に応じた排せつの介護」、「食事に関する適切な配慮」、「入浴等のていねいさ」、「相談への適切な助言」、「設備等の衛生・安全管理」、「事故発生時の体制」、「医療機関への連絡体制」、「苦情等への対応」で大きな乖離がみられる。一方、事業者の平均得点が下回っている「全体的な満足度」でも大きな乖離が見られる。



## 8 短期入所療養介護

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

短期入所療養介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

「十分納得した」が50.0%、「ほぼ納得した」が50.0%で、全ての利用者が肯定的に評価している。

単位：%

	十分納得した	ほぼ納得した	あまり納得しなかった	まったく納得しなかった・わからない	無回答
今回 n=8	50.0		50.0		
前回 n=15	80.0			20.0	

#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

「よくわかっている」が50.0%、「ほぼわかっている」が37.5%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位：%

	よくわかっている	ほぼわかっている	あまりわかっている	まったくわかっている	無回答
今回 n=8	50.0		37.5		12.5
前回 n=15	60.0		33.3		6.7

### 3 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

「そう思う」が75.0%、「大体そう思う」が25.0%で、全ての利用者が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=8	75.0			25.0	
前回 n=15	80.0			13.3	6.7

### 4 サービス内容等の記録

あなたへ提供した短期入所療養介護サービスの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。

「そう思う」が50.0%、「大体そう思う」が25.0%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=8	50.0		25.0	12.5	12.5
前回 n=15	80.0			20.0	

### 5 希望の取り入れ

短期入所療養介護サービスの利用日数や曜日などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

「そう思う」が50.0%、「大体そう思う」が37.5%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=8	50.0		37.5		12.5
前回 n=15	73.3			26.7	

## 6 心身の状況に応じた排せつの介護

排せつの介護は、あなたの心身の状況に応じて、ていねいに行われていますか。

「十分ていねいである」が62.5%、「大体ていねいである」が25.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	十分ていねいである	大体ていねいである	あまりていねいではない	まったくていねいではない	無回答
今回 n=8	62.5			25.0	12.5
前回 n=15	40.0	40.0		6.7	13.3

## 7 食事に関する適切な配慮

食事に関して、時間、介助方法など、個人の状況にあわせて適切に配慮されていると思いますか。

「十分配慮されている」が37.5%、「大体配慮されている」が37.5%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	十分配慮されている	大体配慮されている	あまり配慮されていない	まったく配慮されていない	無回答
今回 n=8	37.5	37.5		25.0	
前回 n=15	53.3		46.7		

## 8 入浴等のていねいさ

入浴または清拭は、ていねいに行われていますか。

「十分ていねいである」が37.5%、「大体ていねいである」が37.5%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。

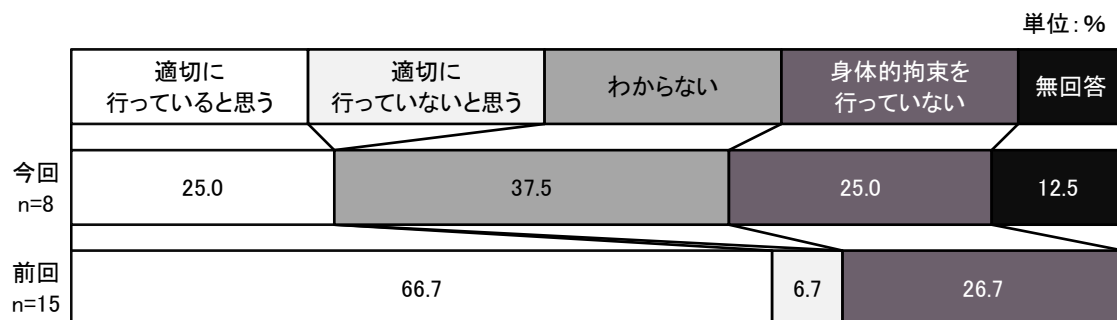
単位: %

	十分ていねいである	大体ていねいである	あまりていねいではない	まったくていねいではない	無回答
今回 n=8	37.5	37.5		25.0	
前回 n=15	46.7		46.7		6.7

## 9 身体拘束等を行う際の説明・同意

事業所がやむを得ず身体的拘束等を行う場合、くわしい説明や、あなたやご家族の同意を得るなど、適切に行っていると思いますか。

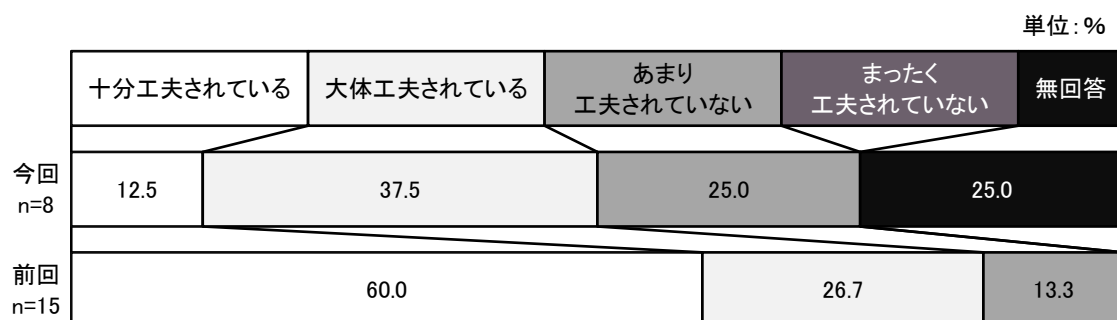
「適切に行っていると思う」が 25.0%で、「適切に行っていないと思う」という回答はありませんでした。



## 10 レクリエーション等の工夫

あなたが楽しめるよう、行事やレクリエーションなどが工夫されていますか。

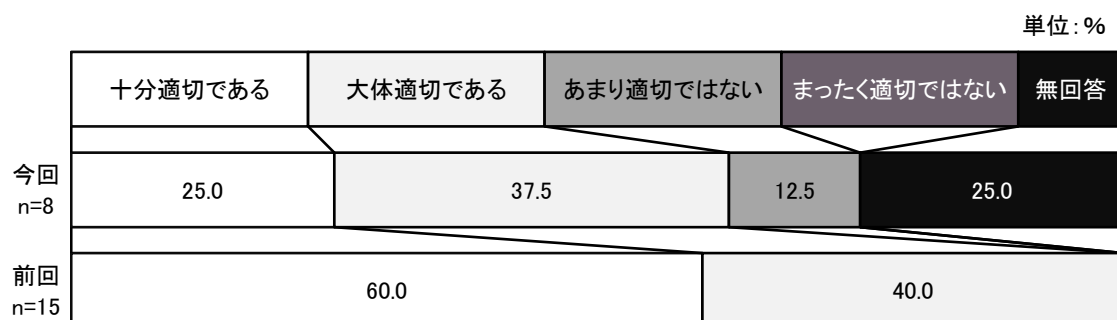
「十分工夫されている」が 12.5%、「大体工夫されている」が 37.5%で、肯定的に評価している利用者は半数となっている。



## 11 相談への適切な助言

あなたやご家族の相談に、事業所職員はていねいに応じ、適切に助言してくれますか。

「十分適切である」が 25.0%、「大体適切である」が 37.5%で、肯定的に評価している利用者は約 6 割となっている。



## 12 生活に役立つ機能訓練の工夫

機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。

「十分工夫されている」が25.0%、「大体工夫されている」が25.0%で、肯定的に評価している利用者は半数となっている。

単位：%

	十分工夫されている	大体工夫されている	あまり工夫されていない	まったく工夫されていない	無回答
今回 n=8	25.0	25.0	37.5		12.5
前回 n=15	46.7		40.0		13.3

## 13 設備等の衛生・安全管理

事業所は、施設内の設備や器具の衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意を払っていると思いますか。

「そう思う」が50.0%、「大体そう思う」が37.5%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位：%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=8	50.0		37.5		12.5
前回 n=15	66.7		26.7		6.7

## 14 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

「そう思う」が62.5%、「大体そう思う」が12.5%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。

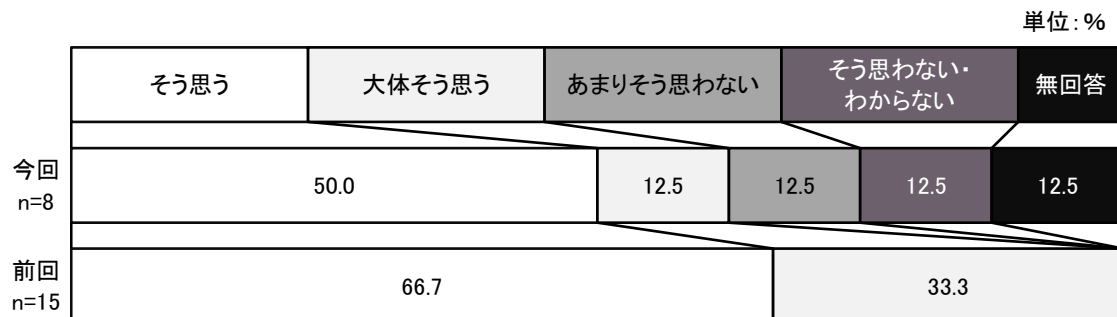
単位：%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=8	62.5		12.5	12.5	12.5
前回 n=15	66.7		33.3		

## 15 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

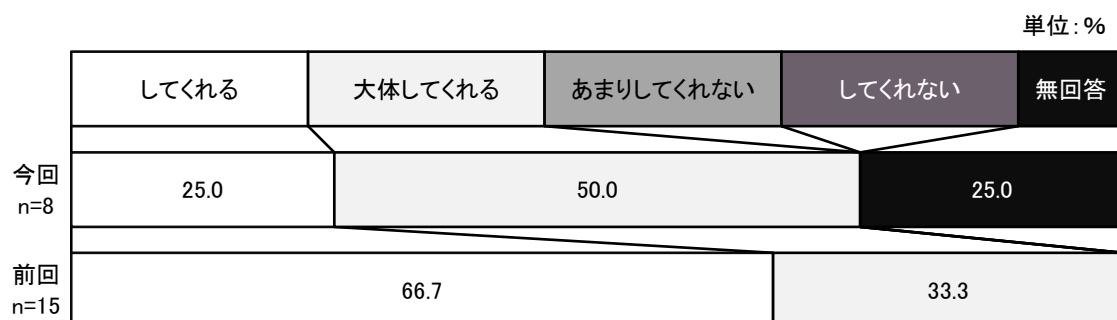
「そう思う」が50.0%、「大体そう思う」が12.5%で、肯定的に評価している利用者は約6割となっている。



## 16 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

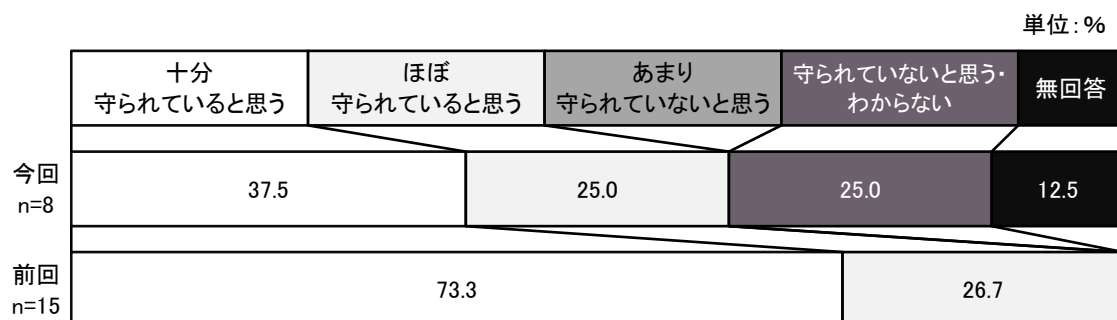
「してくれる」が25.0%、「大体してくれる」が50.0%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。



## 17 個人情報情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

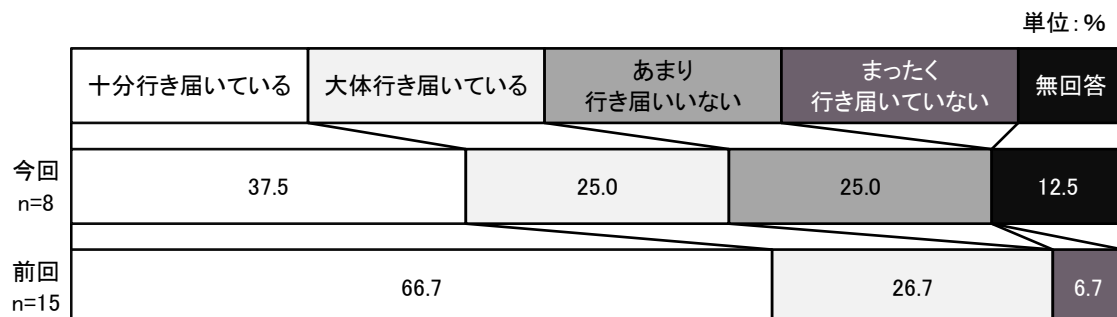
「十分守られていると思う」が37.5%、「ほぼ守られていると思う」が25.0%で、肯定的に評価している利用者は約6割となっている。



## 18 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

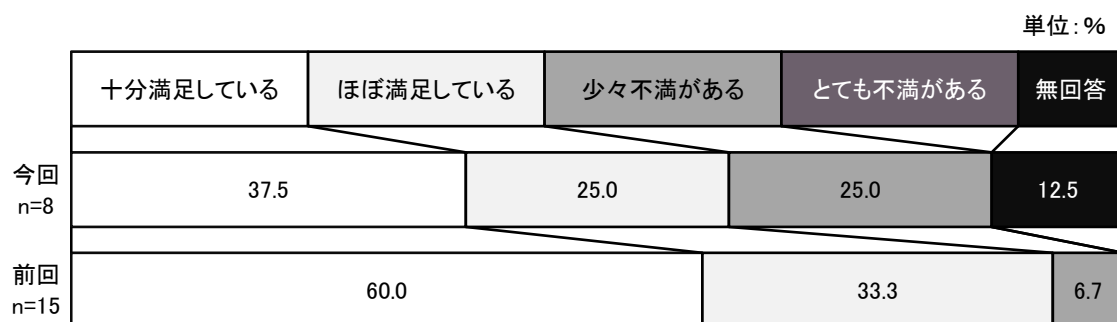
「十分行き届いている」が37.5%、「大体行き届いている」が25.0%で、肯定的に評価している利用者は約6割となっている。



## 19 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の短期入所療養介護サービスに満足されていますか。

「十分に満足している」が37.5%、「ほぼ満足している」が25.0%で、肯定的に評価している利用者は約6割となっている。





## 20 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、18項目中6項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	87.5	93.3
3 ケアマネジャーとの連携	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
4 サービス内容等の記録	50.0	25.0	12.5	12.5	0.0	75.0	100.0
5 希望の取り入れ	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	87.5	100.0
6 心身の状況に応じた排せつの介護	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	87.5	80.0
7 食事に関する適切な配慮	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	75.0	100.0
8 入浴等のていねいさ	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	75.0	93.3
10 レクリエーション等の工夫	12.5	37.5	25.0	0.0	25.0	50.0	86.7
11 相談への適切な助言	25.0	37.5	12.5	0.0	25.0	62.5	100.0
12 生活に役立つ機能訓練の工夫	25.0	25.0	37.5	0.0	12.5	50.0	86.7
13 設備等の衛生・安全管理	50.0	37.5	0.0	0.0	12.5	87.5	93.3
14 感染症の予防対策	62.5	12.5	12.5	0.0	12.5	75.0	100.0
15 事故発生時の体制	50.0	12.5	12.5	12.5	12.5	62.5	100.0
16 苦情等への対応	25.0	50.0	0.0	0.0	25.0	75.0	100.0
17 個人情報の秘密厳守	37.5	25.0	0.0	25.0	12.5	62.5	100.0
18 職員への教育状況	37.5	25.0	25.0	0.0	12.5	62.5	93.3
19 全体的な満足度	37.5	25.0	25.0	0.0	12.5	62.5	93.3

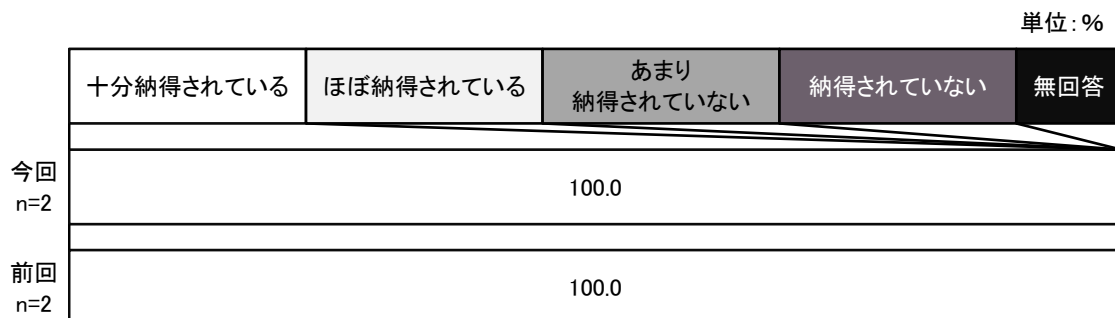
注1： 「9 身体拘束等を行う際の説明・同意」は、選択肢の尺度が他の設問と異なっているため、表には記載していない。

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

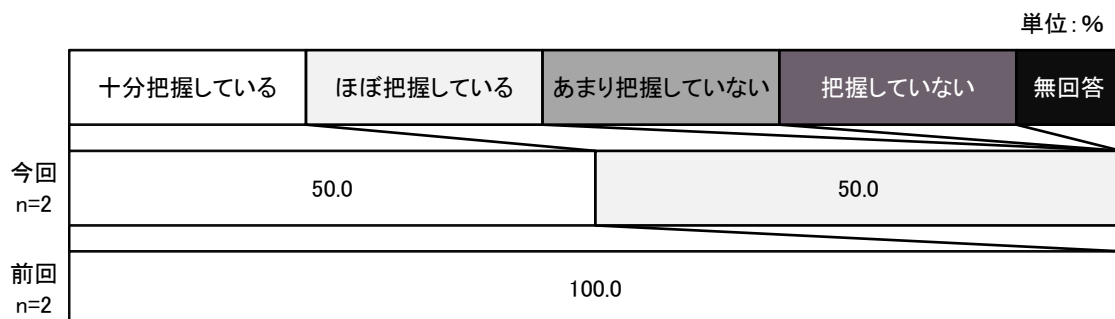
「十分納得されている」が100.0%となっている。



### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

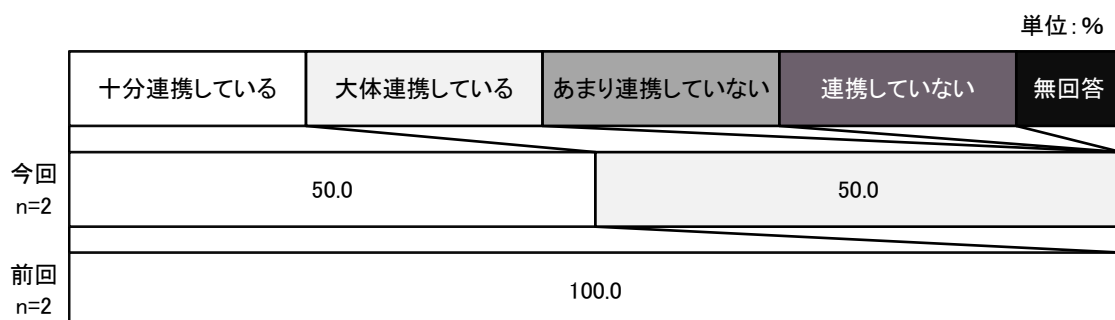
「十分把握している」が50.0%、「ほぼ把握している」が50.0%となっている。



### 3 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

「十分連携している」が50.0%、「大体連携している」が50.0%となっている。



#### 4 認知症の特性に配慮したサービス提供体制

認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。

「十分整えている」が 50.0%、「大体整えている」が 50.0%となっている。

単位: %

	十分整えている	大体整えている	あまり整っていない	整っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

#### 5 身体拘束等の記録

やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、理由を記録していますか。

「拘束等行っていない・必ず記録している」が 100.0%となっている。

単位: %

	拘束等行っていない・必ず記録している	大体記録している	記録しないことが多い	記録していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

#### 6 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が 50.0%、「大体交付を受け提供している」が 50.0%となっている。

単位: %

	適切に交付を受け提供している	大体交付を受け提供している	あまり交付を受けずに提供している	交付を受けずに提供している	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 7 希望の取り入れ

短期入所療養介護計画の作成時やサービスの提供に際しては、利用者の希望を取り入れていきますか。

「十分取り入れている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分取り入れている	大体取り入れている	あまり取り入れている	取り入れている	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 8 心身の状況に応じた適切な排せつの介護

排せつの介護は利用者の心身の状況に応じ、丁寧に適切に行っていますか。

「十分適切に行っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 9 身体状況や嗜好に配慮した食事提供

食事は、利用者の栄養状態や身体の状態、病状のほか嗜好に配慮していますか。

「十分配慮している」が50.0%、「大体配慮している」が50.0%となっている。

単位: %

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 10 食事に関する適切な配慮

食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、利用者に合うよう配慮していますか。

「十分配慮している」が 50.0%、「大体配慮している」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 11 入浴等のていねいさ

入浴または清拭は、利用者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。

「十分適切に行っている」が 100.0%となっている。

単位：%

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 12 生活に役立つ機能訓練の工夫

機能訓練は、利用者が自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。

「十分工夫している」が 100.0%となっている。

単位：%

	十分工夫している	大体工夫している	あまり工夫していない	工夫していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

### 13 レクリエーション等の工夫

利用者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。

「十分工夫している」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分工夫している	大体工夫している	あまり工夫していない	工夫していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

### 14 相談への適切な助言

利用者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。

「十分努めている」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分努めている	大体努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

### 15 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 16 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

「毎回必ず記録している」が 50.0%、「あまり記録をしていない」が 50.0%となっている。

単位: %

	毎回必ず記録している	概ね記録している	あまり記録をしていない	記録をしていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	50.0		50.0		

## 17 設備等の安全・衛生管理

利用者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。

「細心の注意をはらっている」が 100.0%となっている。

単位: %

	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 18 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が 100.0%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 19 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が100.0%となっている。

単位: %

	適切に 整え対応している	大体 整え対応している	あまり 対応等できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 20 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 21 個人情報情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				



## 22 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が 50.0%、「ほぼ十分に努めている」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	50.0		50.0		

## 23 全体的な満足度

貴事業所が提供するサービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が 50.0%、「概ね満足を得られている」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	50.0		50.0		

## 24 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が 50.0%、「大体確認し対応している」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		

## 25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が 50.0%、「ほぼ十分に行っている」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 26 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、25項目中24項目で10割となっている。

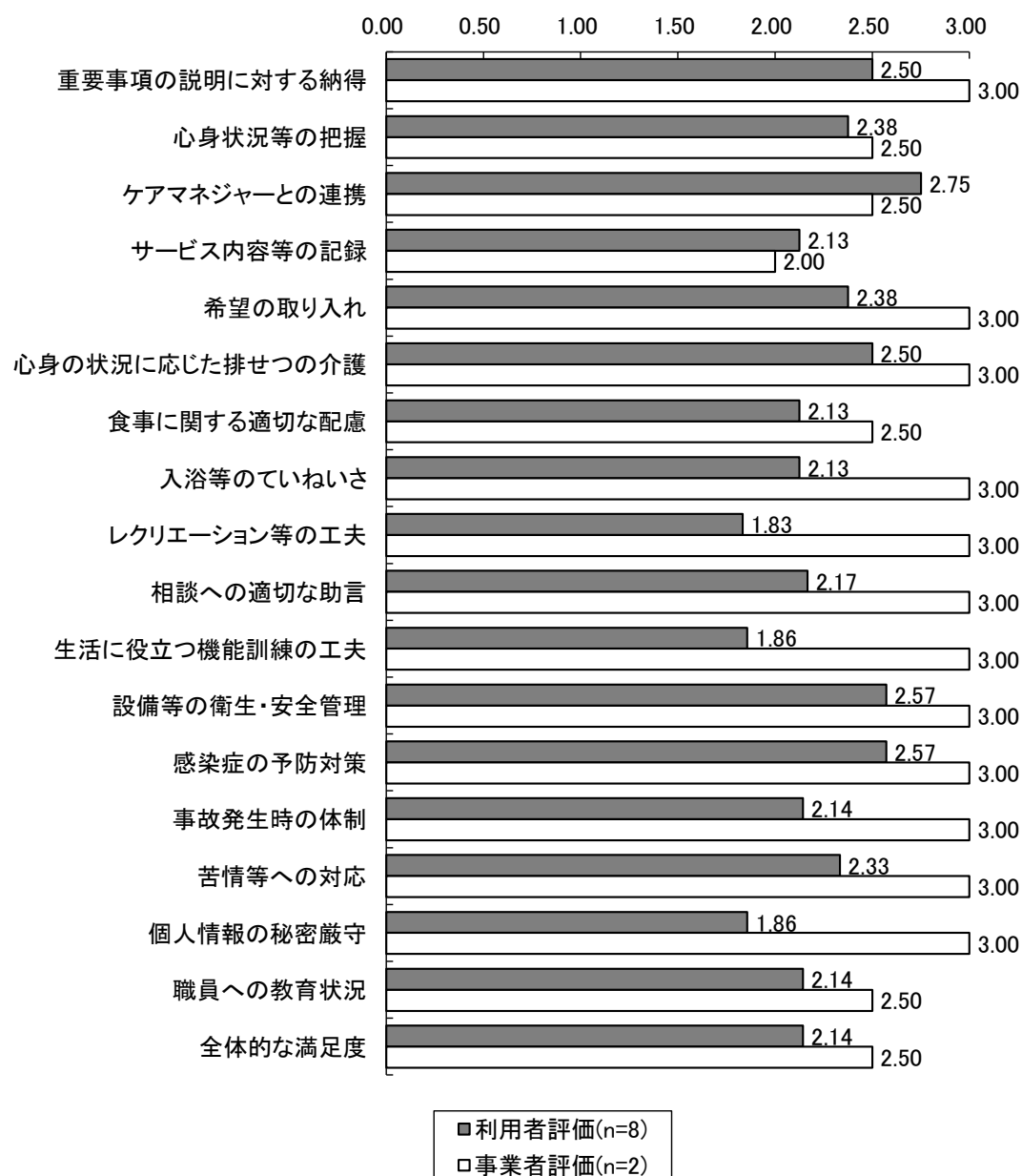
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 身体拘束等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画に沿ったサービス提供	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 希望の取り入れ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 心身の状況に応じた適切な排せつの介護	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 身体状況や嗜好に配慮した食事提供	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 食事に関する適切な配慮	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 入浴等のていねいさ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 生活に役立つ機能訓練の工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 レクリエーション等の工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 相談への適切な助言	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 サービス内容等の記録	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
17 設備等の安全・衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 職員への教育状況	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 全体的な満足度	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
24 事業所運営に関わる通知の確認と対応	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 18 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、18 項目中 16 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「希望の取り入れ」、「入浴等のていねいさ」、「レクリエーション等の工夫」、「相談への適切な助言」、「生活に役立つ機能訓練の工夫」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



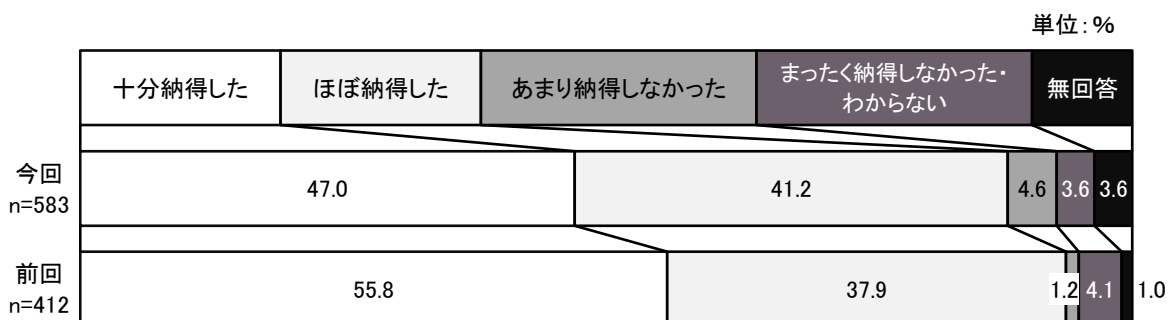
## 9 居宅介護支援

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

ケアマネジャーを選ぶときに、契約内容や重要事項について説明を受け、納得してから契約しましたか。

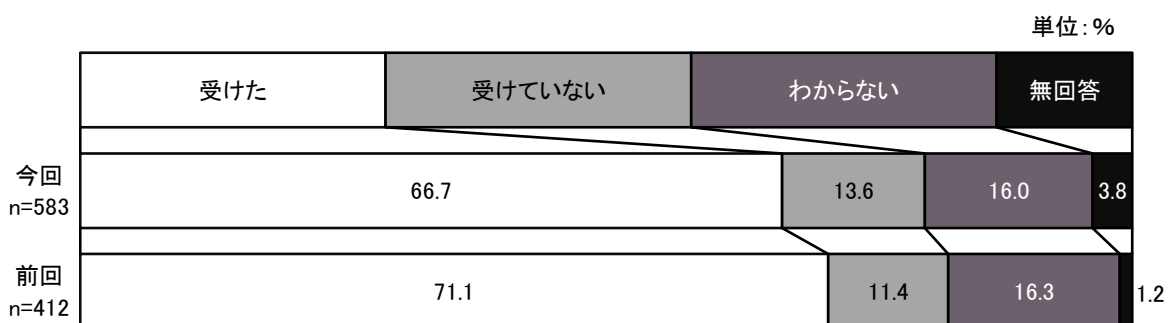
「十分納得した」が47.0%、「ほぼ納得した」が41.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



#### 2 事業所変更可能の説明

あなたの希望があれば、ケアプランを作成する事業所を変更できることについて、説明を受けましたか。

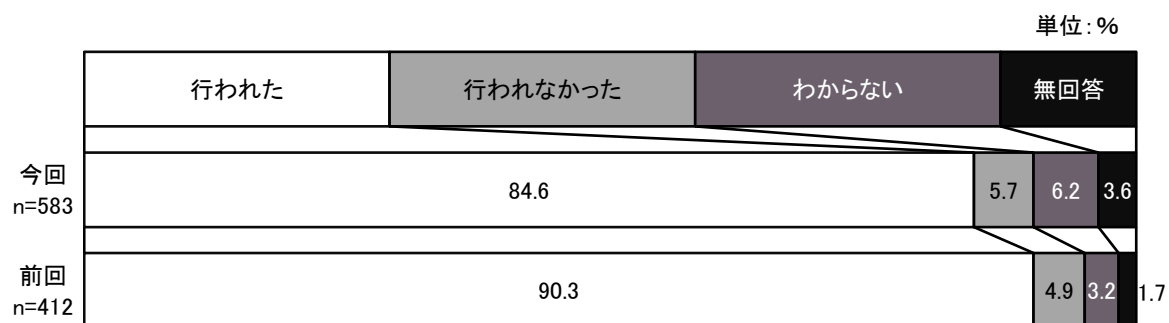
「受けた」が66.7%、「受けていない」が13.6%となっている。



### 3 面接によるケアプランの作成

ケアプランの作成は、あなたやご家族と直接お話しをして行われましたか。

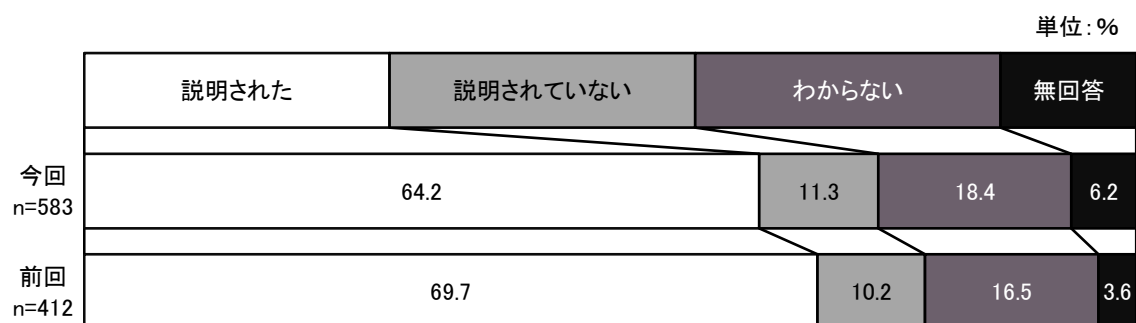
「行われた」が84.6%、「行われなかった」が5.7%となっている。



### 4 複数の事業者等の紹介や選定理由の説明に係る説明

ケアマネジャーから、複数のサービス事業所などを紹介するよう求めたり、サービス事業者の選定理由の説明を求めることが可能であることを説明されていますか。

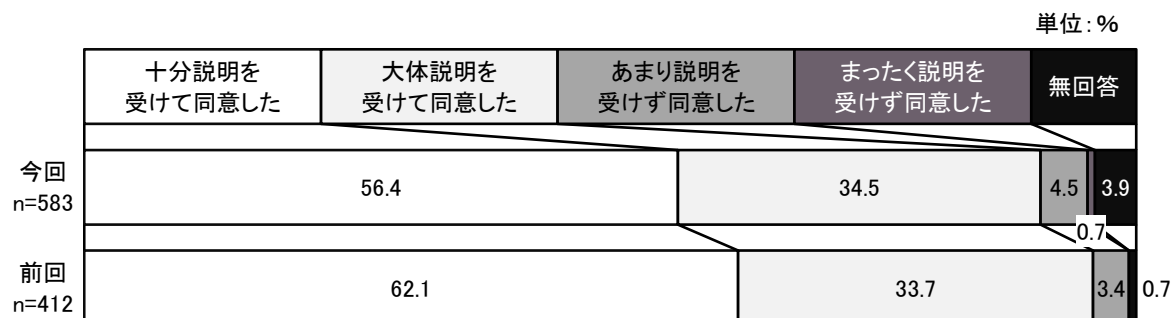
「説明された」が64.2%、「説明されていない」が11.3%となっている。



### 5 ケアプラン内容の説明と同意

サービス計画や内容など説明を受けた上で、ケアプランに同意しましたか。

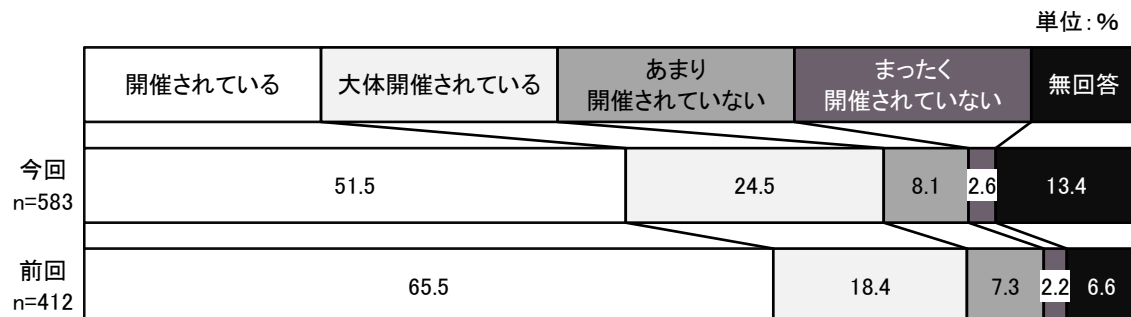
「十分説明を受けて同意した」が56.4%、「大体説明を受けて同意した」が34.5%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 6 サービス担当者会議の開催

サービス内容の変更時など、必要に応じてサービス担当者会議は開催されていますか。

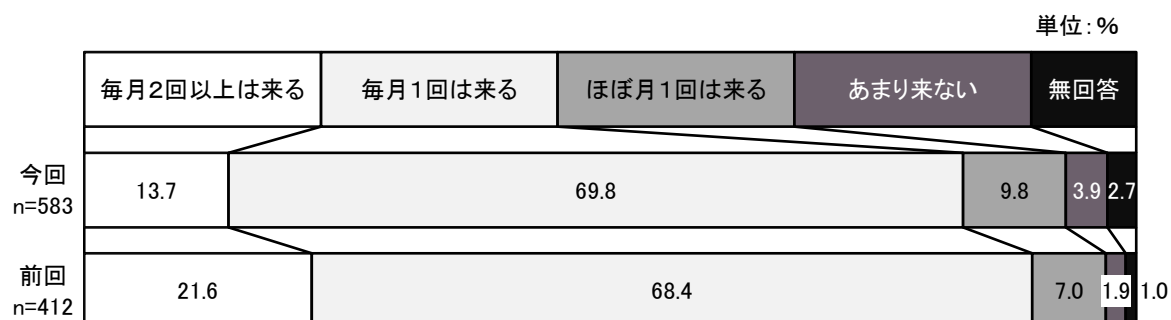
「開催されている」が51.5%、「大体開催されている」が24.5%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。



## 7 モニタリングの実施

あなたの状態やサービスの利用状況を確認するため、ケアマネジャーは毎月来てくれますか。

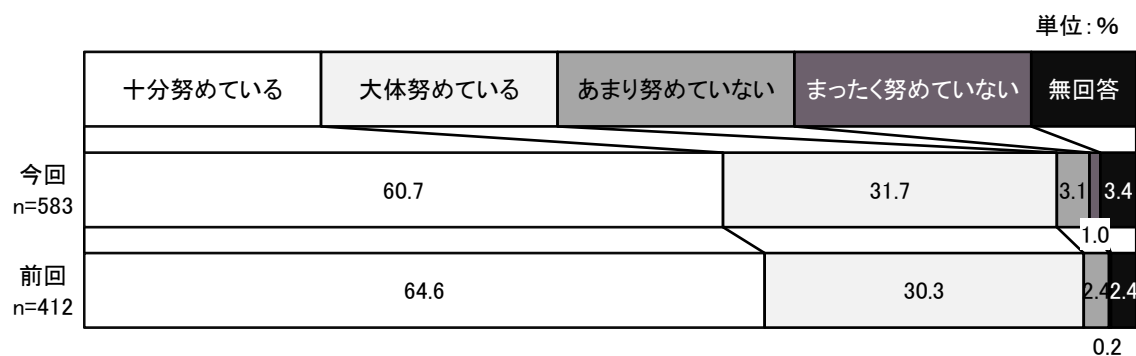
「毎月2回以上は来る」が13.7%、「毎月1回は来る」が69.8%となっている。



## 8 要望等を理解する姿勢

ケアマネジャーは、あなたの要望やご家族のことについて、理解しようと努めていますか。

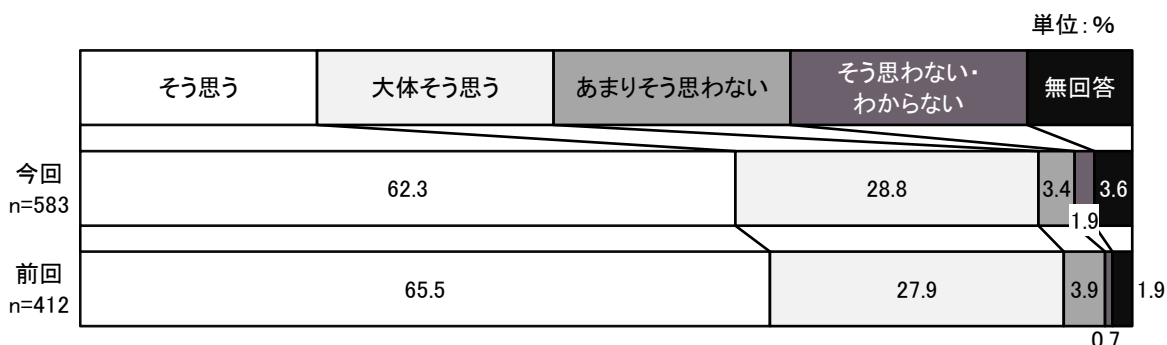
「十分努めている」が60.7%、「大体努めている」が31.7%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 9 ケアプランへの希望の取り入れ

ケアプランの作成にあたって、あなたやご家族の考えや望んでいることを十分に聞いてくれましたか。

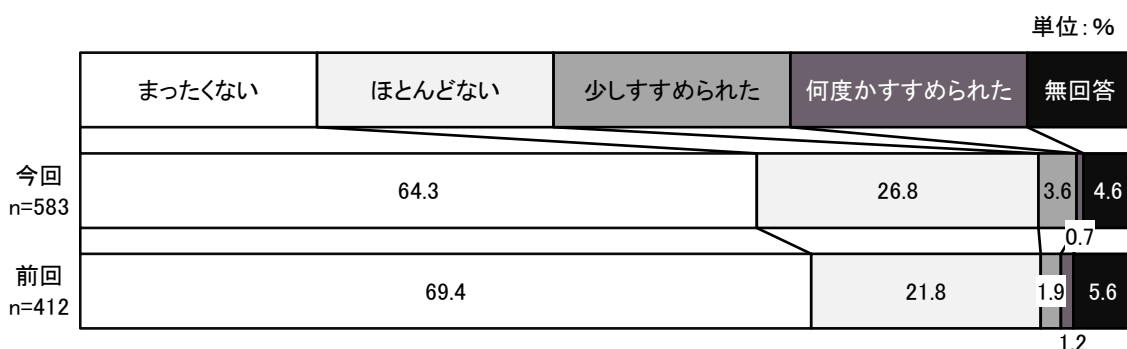
「そう思う」が62.3%、「大体そう思う」が28.8%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 10 望まないサービス勧誘の有無

あなたが望まないサービスを無理にすすめられたことはありませんか。

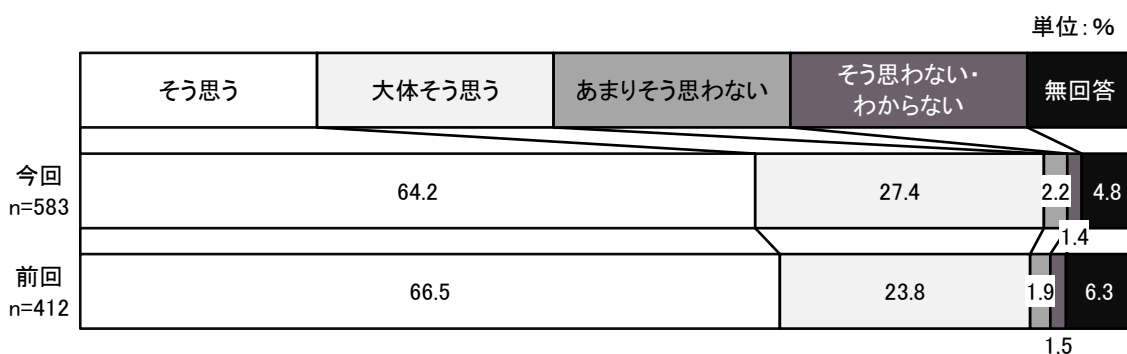
「まったくない」が64.3%、「ほとんどない」が26.8%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 11 柔軟なサービス内容の変更

サービス内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

「そう思う」が64.2%、「大体そう思う」が27.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。





## 12 事業者に偏りのないケアプラン作成

あなたに対する居宅サービス計画は、一定のサービスや事業者に偏ることないように適切に作成されていると思いますか。

「そう思う」が56.1%、「大体そう思う」が31.2%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=583	56.1	31.2	2.9	3.3	6.5
前回 n=412	58.5	28.4	2.7	3.2	7.3

## 13 保険外のサービス等情報提供

介護保険以外のサービスや地域のボランティアに関して教えてもらったことはありますか。

「教えてもらった」が34.6%、「教えてもらっていない」が26.2%となっている。

単位: %

	教えてもらった	教えてもらっていない	わからない	無回答
今回 n=583	34.6	26.2	33.1	6.0
前回 n=412	42.0	23.5	26.2	8.3

## 14 状態改善等に配慮したケアプラン

ケアプランは、あなたの状態の改善や悪化防止などに配慮されていると思いますか。

「そう思う」が52.5%、「大体そう思う」が36.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=583	52.5	36.4	4.1	1.5	5.5
前回 n=412	56.8	32.3	3.2	1.5	6.3

## 15 ケアマネジャーの言葉づかい

あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

「そう思う」が71.5%、「大体そう思う」が20.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位:%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
今回 n=583		71.5		20.4	1.7 5.8
前回 n=412		71.4		21.1	1.7 5.8

## 16 身分証の携行

ケアマネジャーは、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。

「持っていると思う」が71.2%、「大体持っていると思う」が17.5%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

単位:%

	持っていると思う	大体持っていると思う	あまり持っていると思わない	持っていないと思う・わからない	無回答
今回 n=583		71.2		17.5 0.9 5.3	5.1
前回 n=412		72.3		16.3 0.7 4.4	6.3

## 17 支援内容等の記録

あなたへ提供した居宅介護支援の内容などについて、事業所職員は記録していると思いますか。

「そう思う」が65.0%、「大体そう思う」が22.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。

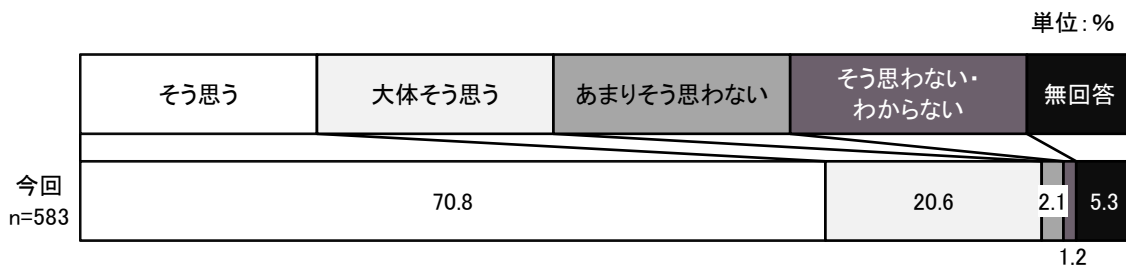
単位:%

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=583		65.0		22.6 1.4 4.8	6.2
前回 n=412		69.2		19.7 1.2 2.7	7.3

## 18 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

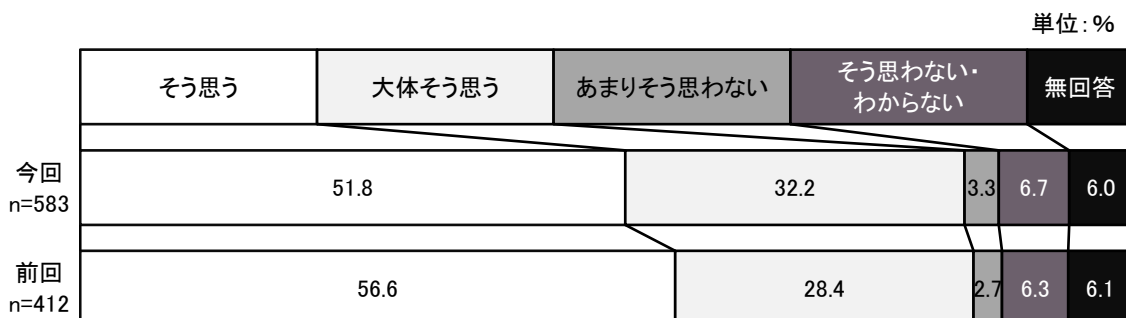
「そう思う」が70.8%、「大体そう思う」が20.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 19 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

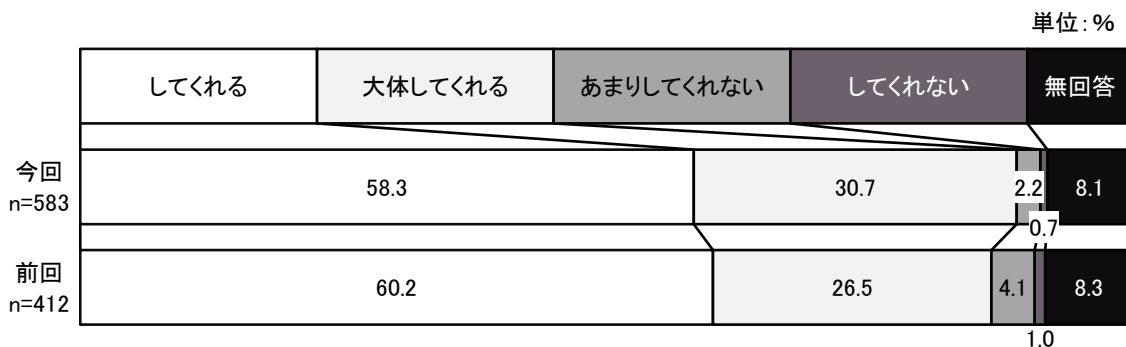
「そう思う」が51.8%、「大体そう思う」が32.2%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 20 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

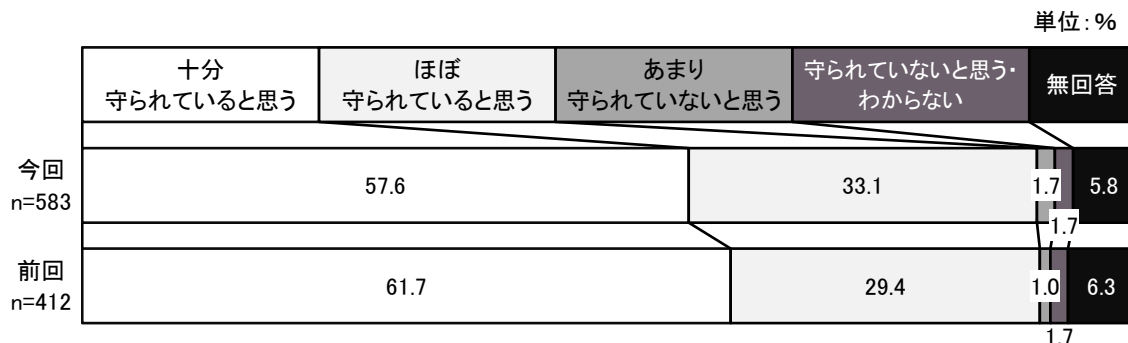
「してくれる」が58.3%、「大体してくれる」が30.7%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 21 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

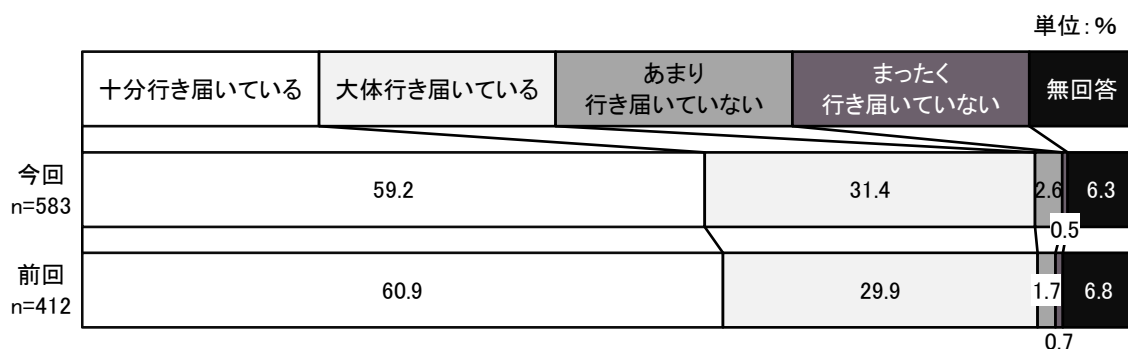
「十分守られていると思う」が57.6%、「ほぼ守られていると思う」が33.1%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 22 ケアマネジャーへの教育状況

ケアマネジャーの教育は行き届いていると思いますか。

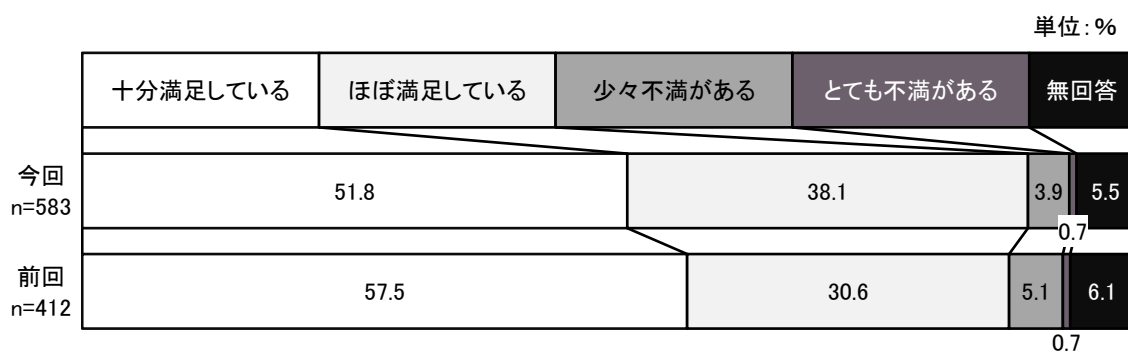
「十分行き届いている」が59.2%、「大体行き届いている」が31.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 23 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の居宅介護支援サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が51.8%、「ほぼ満足している」が38.1%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 24 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、19項目中18項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	47.0	41.2	4.6	3.6	3.6	88.2	93.7
5 ケアプラン内容の説明と同意	56.4	34.5	4.5	0.7	3.9	90.9	95.9
6 サービス担当者会議の開催	51.5	24.5	8.1	2.6	13.4	76.0	84.0
7 モニタリングの実施	13.7	69.8	9.8	3.9	2.7	83.5	90.0
8 要望等を理解する姿勢	60.7	31.7	3.1	1.0	3.4	92.5	94.9
9 ケアプランへの希望の取り入れ	62.3	28.8	3.4	1.9	3.6	91.1	93.4
10 望まないサービス勧誘の有無	64.3	26.8	3.6	0.7	4.6	91.1	91.3
11 柔軟なサービス内容の変更	64.2	27.4	2.2	1.4	4.8	91.6	90.3
12 事業者により偏りのないケアプラン作成	56.1	31.2	2.9	3.3	6.5	87.3	86.9
14 状態改善等に配慮したケアプラン	52.5	36.4	4.1	1.5	5.5	88.9	89.1
15 ケアマネジャーの言葉づかい	71.5	20.4	1.7	0.5	5.8	91.9	92.5
16 身分証の携行	71.2	17.5	0.9	5.3	5.1	88.7	88.6
17 支援内容等の記録	65.0	22.6	1.4	4.8	6.2	87.7	88.8
18 感染症の予防対策	70.8	20.6	2.1	1.2	5.3	91.4	-
19 事故発生時の体制	51.8	32.2	3.3	6.7	6.0	84.0	85.0
20 苦情等への対応	58.3	30.7	2.2	0.7	8.1	89.0	86.7
21 個人情報の秘密厳守	57.6	33.1	1.7	1.7	5.8	90.7	91.0
22 ケアマネジャーへの教育状況	59.2	31.4	2.6	0.5	6.3	90.6	90.8
23 全体的な満足度	51.8	38.1	3.9	0.7	5.5	89.9	88.1

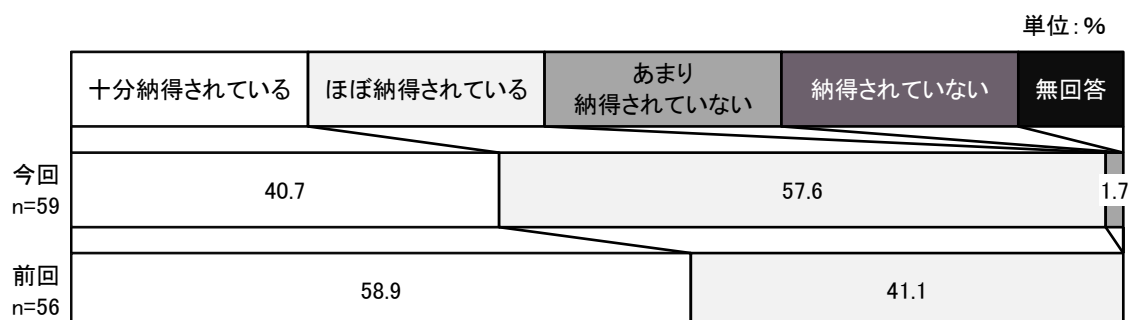
注1： 「2 事業所変更可能の説明」、「3 面接によるケアプランの作成」、「4 複数の事業者等の紹介や選定理由の説明に係る説明」、「13 保険外のサービス等情報提供」は、評価が3段階となっているため、表には記載していない。

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

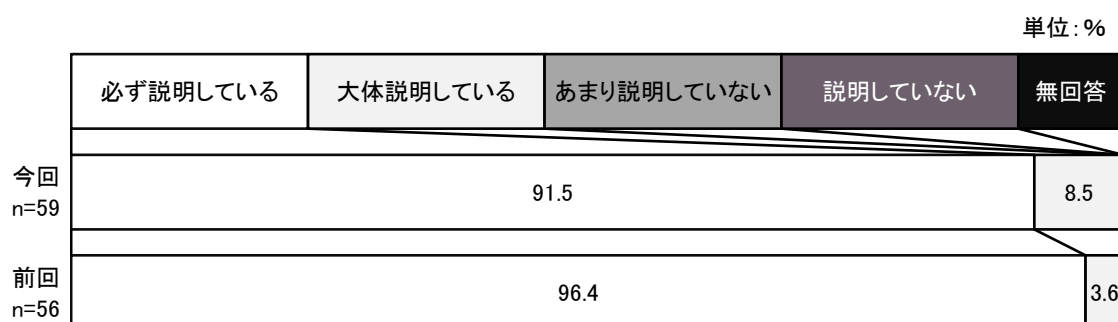
「十分納得されている」が40.7%、「ほぼ納得されている」が57.6%となっている。



### 2 事業所変更可能の説明

いつでも他の居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか。

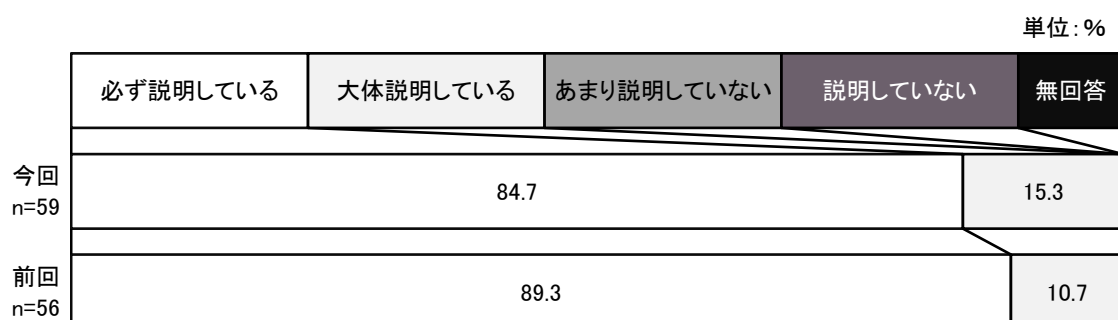
「必ず説明している」が91.5%、「大体説明している」が8.5%となっている。



### 3 複数の事業所等の紹介や選定理由の説明に係る説明

利用者に対し、複数のサービス事業者等を紹介するよう求めることができること、サービス事業者の選定理由の説明を求めることが可能であることを説明していますか。

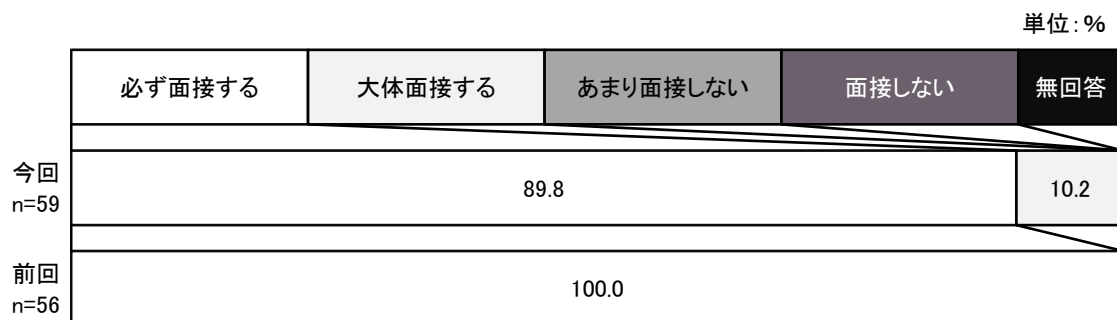
「必ず説明している」が84.7%、「大体説明している」が15.3%となっている。



#### 4 面接によるケアプランの作成

アセスメントは、利用者宅等を訪問し、利用者・家族と面接して行っていますか。

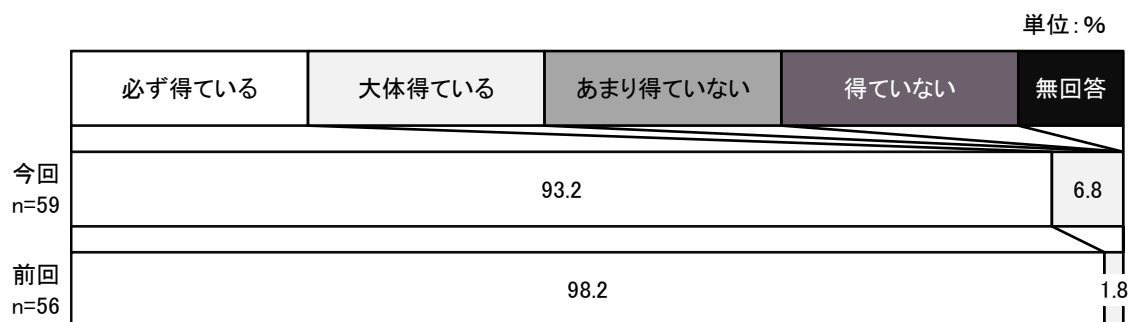
「必ず面接する」が 89.8%、「大体面接する」が 10.2%となっている。



#### 5 ケアプラン内容の説明と同意

居宅サービス計画の原案の内容を利用者・家族に説明したうえ、同意を得ていますか。

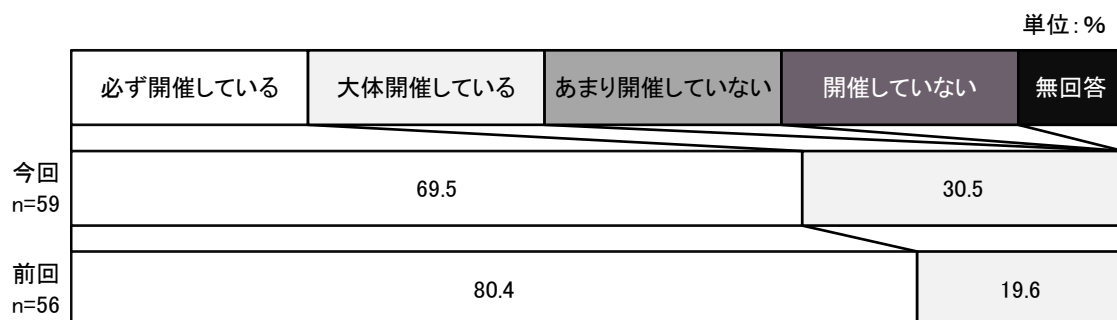
「必ず得ている」が 93.2%、「大体得ている」が 6.8%となっている。



#### 6 サービス担当者会議の開催

要介護認定時の他、サービス内容の変更時等必要に応じて、効果的なケアプランとなるようサービス担当者会議を開催していますか。

「必ず開催している」が 69.5%、「大体開催している」が 30.5%となっている。



## 7 モニタリングの実施

居宅サービス計画の作成後、定期的にサービス提供の状況を把握（モニタリング）していますか。

「十分把握している」が78.0%、「大体把握している」が22.0%となっている。

単位：%

	十分把握している	大体把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=59	78.0			22.0	
前回 n=56	23.2		76.8		

## 8 要望等を理解する姿勢

アセスメントやモニタリングのとき以外にも、常に利用者の個別の情報や要望の把握に努めていますか。

「十分努めている」が62.7%、「大体努めている」が37.3%となっている。

単位：%

	十分努めている	大体努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=59	62.7			37.3	
前回 n=56	62.5			37.5	

## 9 継続的・計画的なケアプランの作成

居宅サービス計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的にサービス等の利用が行われるよう作成していますか。

「十分配慮し作成している」が64.4%、「大体配慮し作成している」が35.6%となっている。

単位：%

	十分配慮し作成している	大体配慮し作成している	あまり配慮せず作成している	配慮していない・作成していない	無回答
今回 n=59	64.4			35.6	
前回 n=56	66.1			33.9	



## 10 柔軟なサービス内容の変更

利用者の状態や環境の変化を踏まえ、居宅サービス計画の見直し、変更を柔軟に行っていますか。

「十分柔軟に対応している」が71.2%、「大体柔軟に対応している」が28.8%となっている。

単位：%

	十分柔軟に対応している	大体柔軟に対応している	あまり柔軟に対応していない	柔軟に対応していない	無回答
今回 n=59		71.2		28.8	
前回 n=56		71.4		28.6	

## 11 居宅サービス計画の交付

居宅サービス計画を作成した際には、利用者及び担当者へ交付していますか。

「適切に交付している」が86.4%、「大体交付している」が13.6%となっている。

単位：%

	適切に交付している	大体交付している	あまり交付していない	交付していない	無回答
今回 n=59		86.4			13.6
前回 n=56		92.9			7.1

## 12 計画作成における対象外サービス等の位置づけ

居宅サービス計画の作成に当たっては介護給付等対象サービス以外のサービス等も位置付けていますか。

「必ず位置付けている」が23.7%、「大体位置付けている」が74.6%となっている。

単位：%

	必ず位置付けている	大体位置付けている	あまり位置付けていない	位置付けていない	無回答
今回 n=59	23.7	74.6			1.7
前回 n=56	28.6	69.6			1.8

### 13 配慮されたケアプランと医療サービスとの連携

居宅サービス計画は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療サービスとの連携に十分配慮されていますか。

「十分配慮している」が 57.6%、「大体配慮している」が 42.4%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=59	57.6		42.4		
前回 n=56	53.6		46.4		

### 14 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が 64.4%、「ほぼ整備している」が 35.6%となっている。

単位：%

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=59	64.4		35.6		
前回 n=56	62.5		35.7		

### 15 わかりやすい説明

居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明していますか。

「十分説明している」が 74.6%、「大体説明している」が 23.7%となっている。

単位：%

	十分説明している	大体説明している	あまり説明していない	説明していない	無回答
今回 n=59	74.6		23.7		
前回 n=56	76.8		23.2		

## 16 身分証の携行

従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。

「常に携行している」が 93.2%、「大体携行している」が 6.8%となっている。

単位：%

	常に携行している	大体携行している	あまり携行していない	携行していない	無回答
今回 n=59	93.2				6.8
前回 n=56	91.1				8.9

## 17 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が 71.2%、「大体整え対応している」が 28.8%となっている。

単位：%

	適切に 整え対応している	大体 整え対応している	あまり 対応等できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=59	71.2			28.8	
前回 n=56	69.6			30.4	

## 18 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 74.6%、「大体体制が整っている」が 25.4%となっている。

単位：%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=59	74.6			25.4	
前回 n=56	78.6			21.4	

## 19 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が88.1%、「ほぼ努め同意の上取り扱っている」が11.9%となっている。

単位：%

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=59	88.1				11.9
前回 n=56	94.6				5.4

## 20 全体的な満足度

貴事業所が作成した居宅サービス計画に対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が22.0%、「概ね満足を得られている」が78.0%となっている。

単位：%

	十分に 満足を得られている	概ね 満足を得られている	あまり 満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=59	22.0	78.0			
前回 n=56	23.2	76.8			

## 21 事業者の偏りのない適切なケアプラン作成

居宅サービス計画は、一定のサービスや事業者に偏ることがないように適切に作成されていますか。

「十分適切に作成している」が69.5%、「概ね適切に作成している」が28.8%となっている。

単位：%

	十分 適切に作成している	概ね 適切に作成している	あまり 適切に作成していない	適切に作成していない	無回答
今回 n=59	69.5		28.8		1.7
前回 n=56	55.4		41.1		3.6

## 22 ケアマネジャーへの教育状況

介護支援専門員の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が49.2%、「ほぼ十分に努めている」が42.4%となっている。

単位：%

	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=59	49.2	42.4			8.5
前回 n=56	46.4	44.6			8.9

## 23 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が57.6%、「大体確認し対応している」が39.0%となっている。

単位：%

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=59	57.6	39.0			3.4

## 24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が52.5%、「ほぼ十分に行っている」が37.3%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=59	52.5	37.3			10.2
前回 n=56	42.9	44.6			10.7

## 25 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が 81.4%、「ほぼ十分に行っている」が 18.6%となっている。

単位:%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=59	81.4			18.6	

## 26 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 8 割以上となっている。

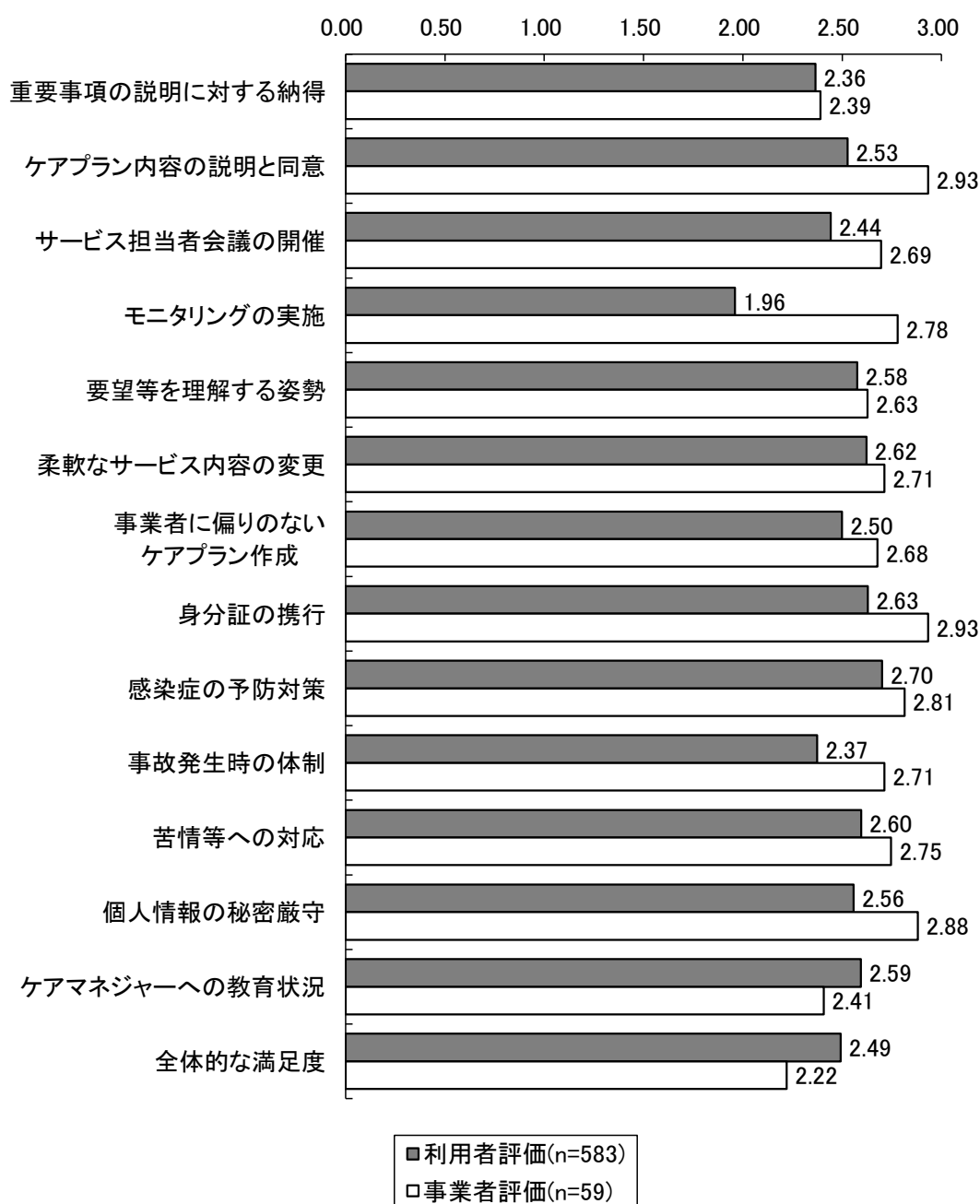
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	40.7	57.6	1.7	0.0	0.0	98.3	100.0
2 事業所変更可能の説明	91.5	8.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 複数の事業所等の紹介や選定理由の説明に係る説明	84.7	15.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 面接によるケアプランの作成	89.8	10.2	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 ケアプラン内容の説明と同意	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 サービス担当者会議の開催	69.5	30.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 モニタリングの実施	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 要望等を理解する姿勢	62.7	37.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 継続的・計画的なケアプランの作成	64.4	35.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 柔軟なサービス内容の変更	71.2	28.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 居宅サービス計画の交付	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 計画作成における対象外サービス等の位置づけ	23.7	74.6	1.7	0.0	0.0	98.3	98.2
13 配慮されたケアプランと医療サービスとの連携	57.6	42.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 諸記録の作成と保存	64.4	35.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.2
15 わかりやすい説明	74.6	23.7	1.7	0.0	0.0	98.3	100.0
16 身分証の携行	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 事故発生時の体制	71.2	28.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 苦情等への対応	74.6	25.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 個人情報の秘密厳守	88.1	11.9	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 全体的な満足度	22.0	78.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 事業者の偏りのない適切なケアプラン作成	69.5	28.8	1.7	0.0	0.0	98.3	96.4
22 ケアマネジャーへの教育状況	49.2	42.4	8.5	0.0	0.0	91.5	91.1
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	57.6	39.0	3.4	0.0	0.0	96.6	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	52.5	37.3	10.2	0.0	0.0	89.8	87.5
25 感染防止対策	81.4	18.6	0.0	0.0	0.0	100.0	-

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 14 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、14 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「ケアプラン内容の説明と同意」、「モニタリングの実施」で大きな乖離がみられる。





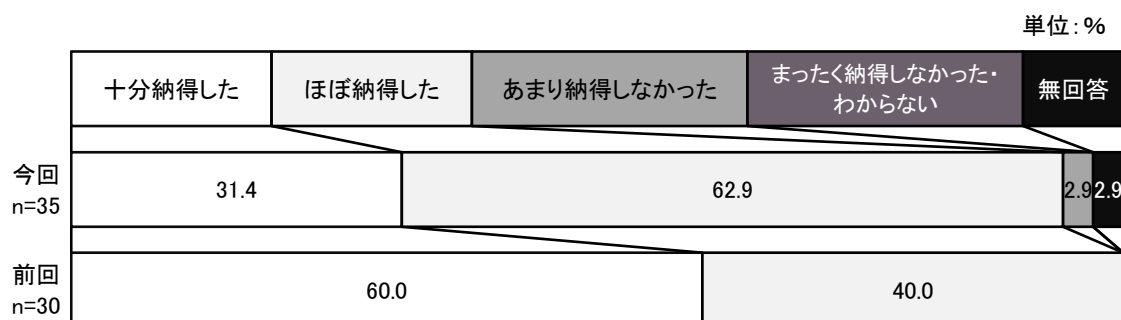
## 10 認知症対応型通所介護

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

認知症対応型通所介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

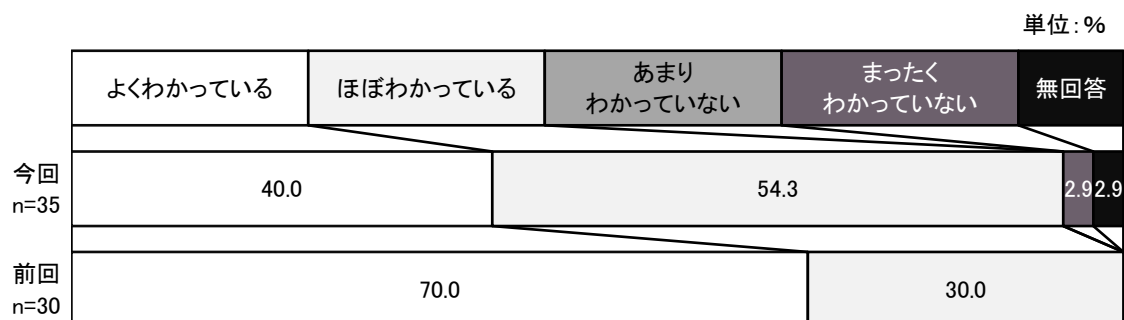
「十分納得した」が31.4%、「ほぼ納得した」が62.9%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

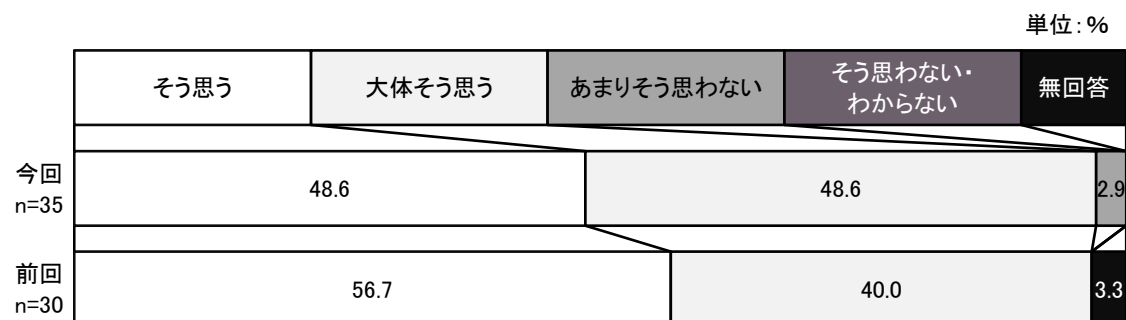
「よくわかっている」が40.0%、「ほぼわかっている」が54.3%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 3 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

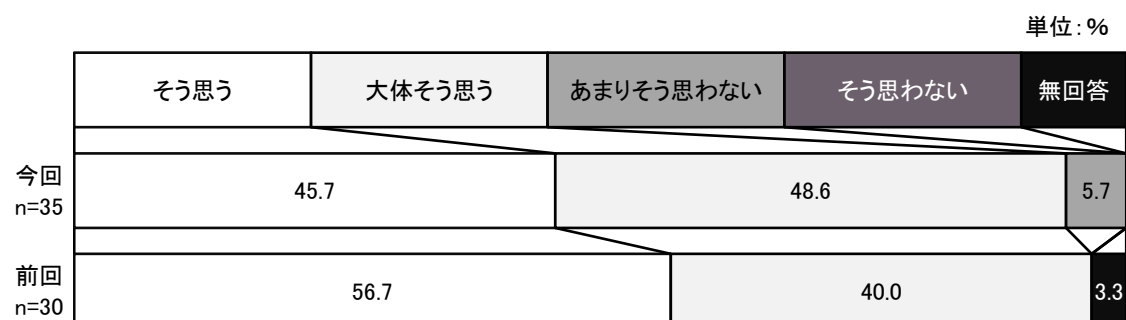
「そう思う」が48.6%、「大体そう思う」が48.6%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 4 希望の取り入れ

事業所はあなたのご家族の意見や希望をよく聞いて、サービスに取り入れていますか。

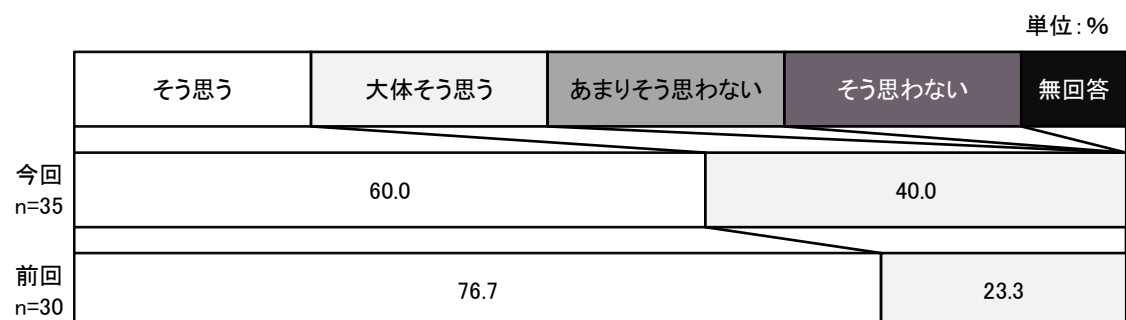
「そう思う」が45.7%、「大体そう思う」が48.6%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 5 職員の言葉づかい

あなたやご家族への応対は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

「そう思う」が60.0%、「大体そう思う」が40.0%で、全ての利用者が肯定的に評価している。



## 6 送迎の際の安全への配慮

送迎は、安全に配慮されていると思いますか。

「十分配慮されている」が60.0%、「大体配慮されている」が40.0%で、全ての利用者が肯定的に評価している。

単位: %

	十分配慮されている	大体配慮されている	あまり配慮されていない	配慮されていない・送迎利用なし	無回答
今回 n=35		60.0		40.0	
前回 n=30		76.7		20.0	3.3

## 7 身体状況や嗜好に配慮した食事

食事は、あなたの身体状況や嗜好に配慮されていますか。

「十分配慮されている」が40.0%、「大体配慮されている」が57.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	十分配慮されている	大体配慮されている	あまり配慮されていない	配慮されていない・食事利用なし	無回答
今回 n=35	40.0		57.1		2.9
前回 n=30	40.0		53.3		6.7

## 8 生活に役立つ機能訓練の工夫

機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。

「十分工夫されている」が28.6%、「大体工夫されている」が51.4%で、利用者の8割が肯定的に評価している。

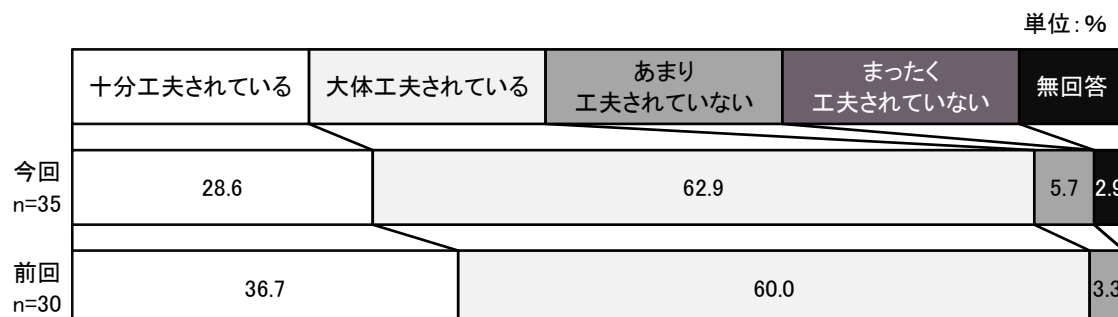
単位: %

	十分工夫されている	大体工夫されている	あまり工夫されていない	工夫されていない	無回答
今回 n=35	28.6		51.4	11.4	8.6
前回 n=30	33.3		43.3	13.3	10.0

## 9 魅力を高める独自の工夫

事業所は、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。

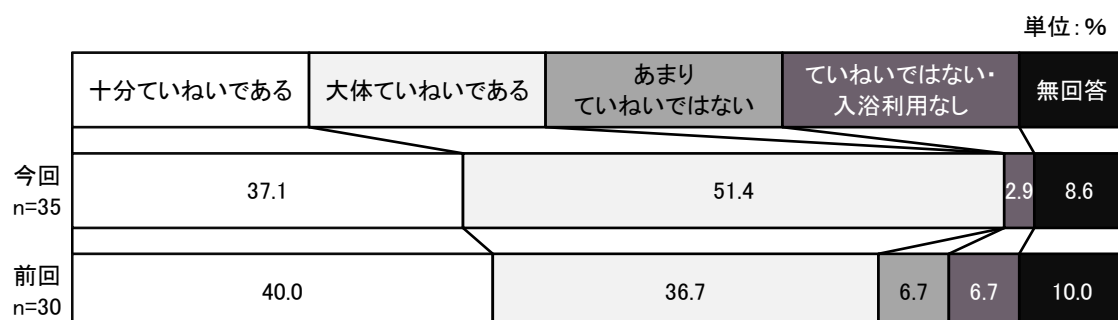
「十分工夫されている」が28.6%、「大体工夫されている」が62.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 10 入浴サービスのていねいさ

入浴は、ていねいに行われていますか。

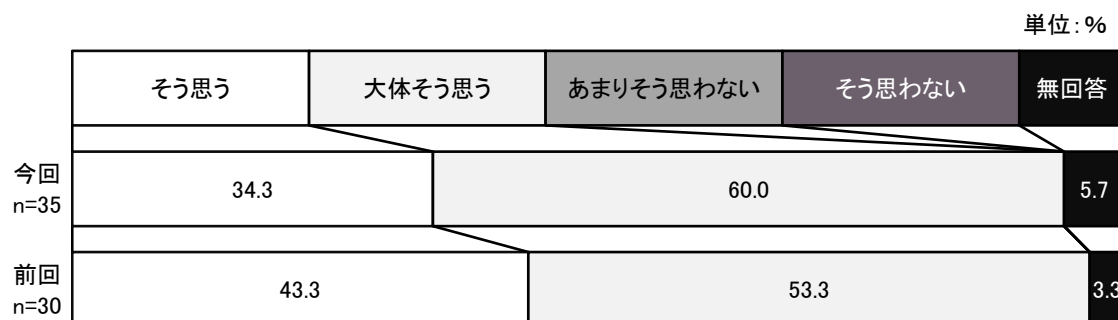
「十分ていねいである」が37.1%、「大体ていねいである」が51.4%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 11 施設内の衛生管理

施設内は、清潔に保たれていると思いますか。

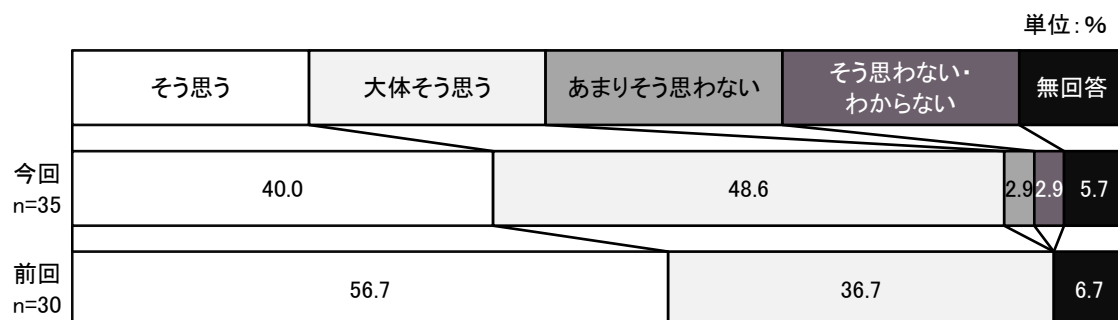
「そう思う」が34.3%、「大体そう思う」が60.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 12 柔軟なサービス内容の変更

認知症対応型通所介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

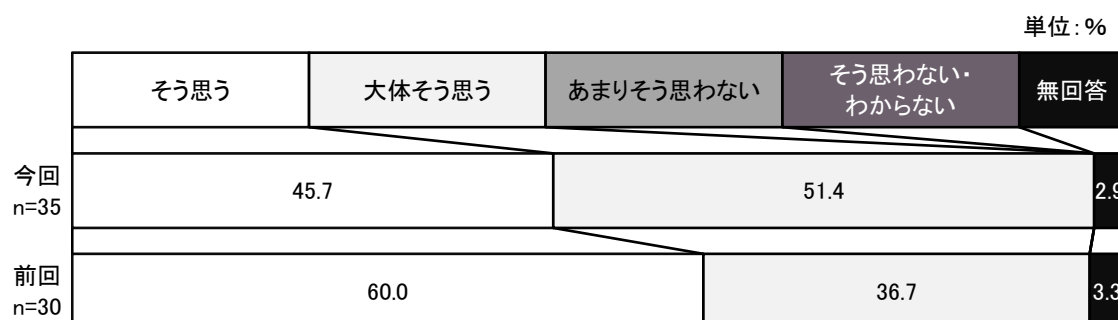
「そう思う」が40.0%、「大体そう思う」が48.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 13 サービス内容等の記録

事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。

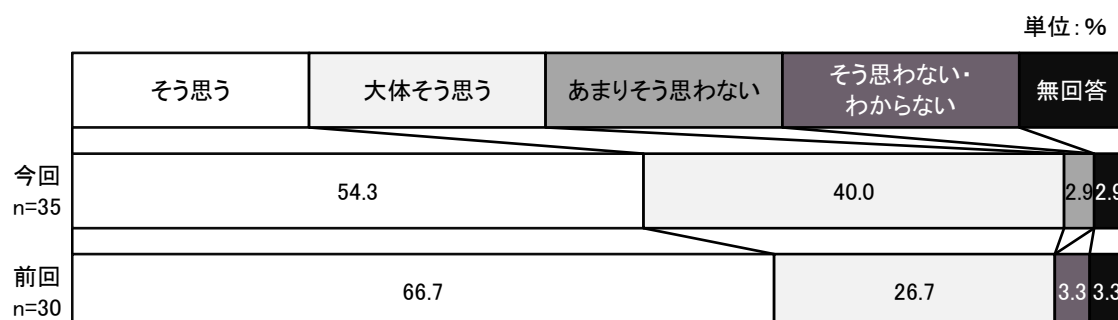
「そう思う」が45.7%、「大体そう思う」が51.4%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 14 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

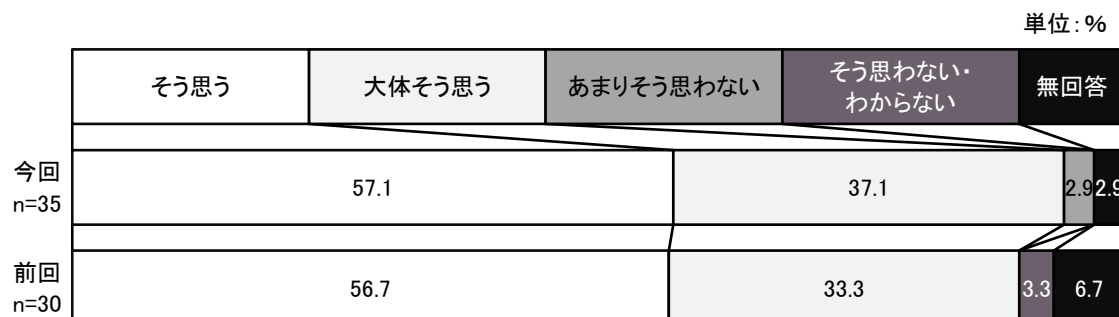
「そう思う」が54.3%、「大体そう思う」が40.0%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 15 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

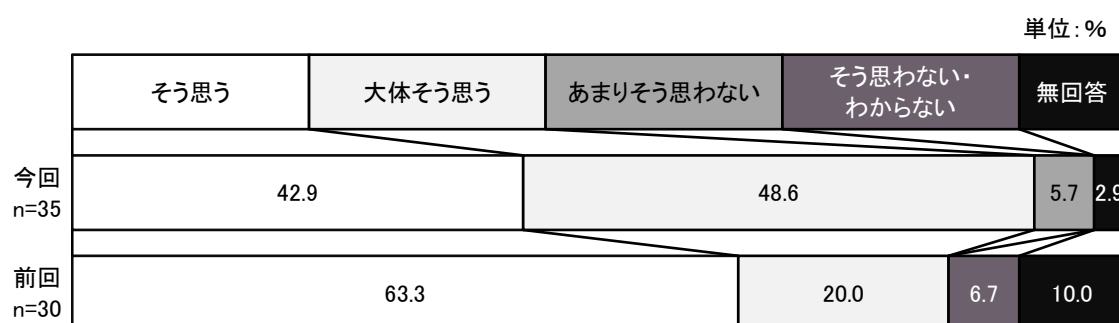
「そう思う」が57.1%、「大体そう思う」が37.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 16 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

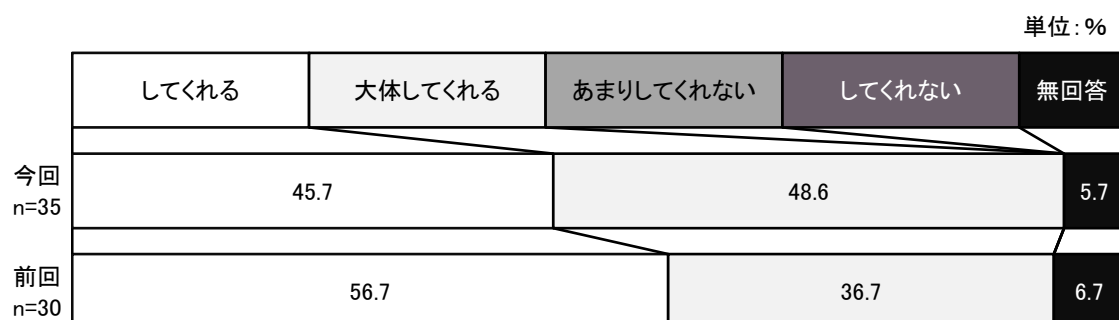
「そう思う」が42.9%、「大体そう思う」が48.6%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 17 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

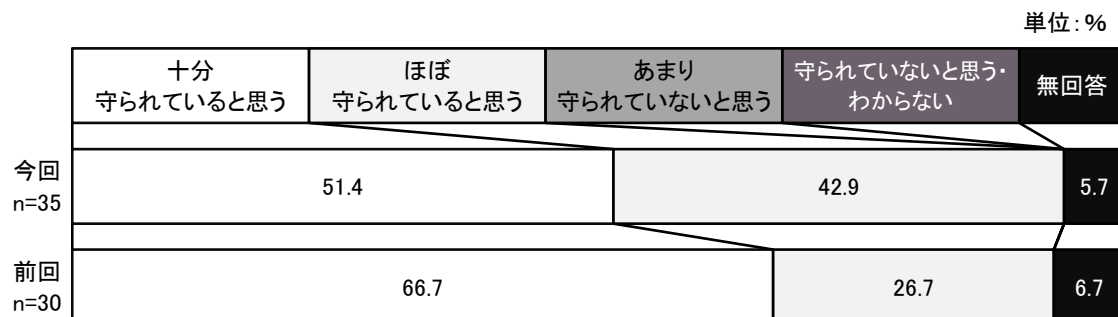
「してくれる」が45.7%、「大体してくれる」が48.6%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 18 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

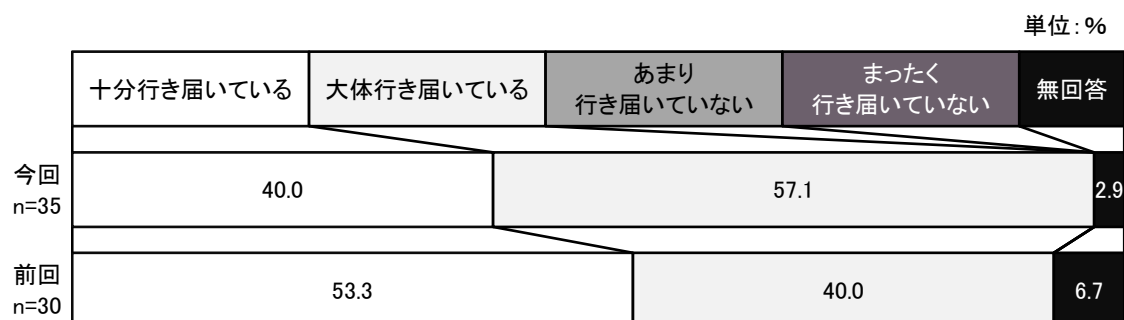
「十分守られていると思う」が51.4%、「ほぼ守られていると思う」が42.9%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 19 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

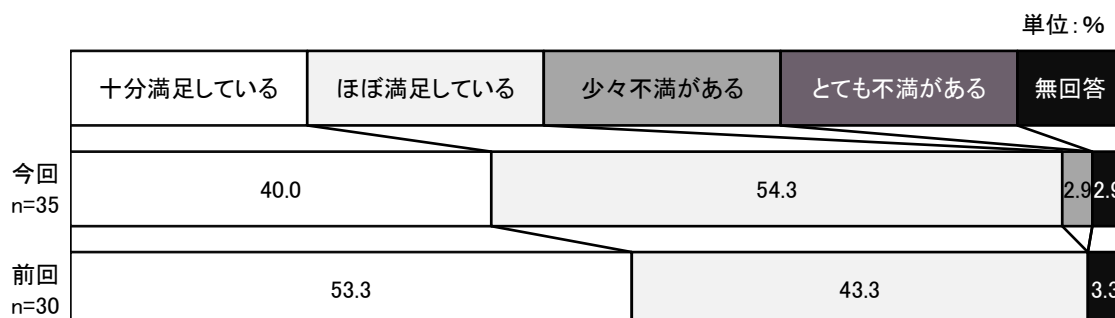
「十分行き届いている」が40.0%、「大体行き届いている」が57.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 20 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の認知症対応型通所介護サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が40.0%、「ほぼ満足している」が54.3%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 21 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 20 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい+	ややよい よい+
1 重要事項の説明に対する納得	31.4	62.9	2.9	0.0	2.9	94.3	100.0
2 心身状況等の把握	40.0	54.3	0.0	2.9	2.9	94.3	100.0
3 ケアマネジャーとの連携	48.6	48.6	2.9	0.0	0.0	97.1	96.7
4 希望の取り入れ	45.7	48.6	5.7	0.0	0.0	94.3	96.7
5 職員の言葉づかい	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 送迎の際の安全への配慮	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.7
7 身体状況や嗜好に配慮した食事	40.0	57.1	2.9	0.0	0.0	97.1	93.3
8 生活に役立つ機能訓練の工夫	28.6	51.4	11.4	0.0	8.6	80.0	76.7
9 魅力を高める独自の工夫	28.6	62.9	5.7	0.0	2.9	91.4	96.7
10 入浴サービスのていねいさ	37.1	51.4	0.0	2.9	8.6	88.6	76.7
11 施設内の衛生管理	34.3	60.0	0.0	0.0	5.7	94.3	96.7
12 柔軟なサービス内容の変更	40.0	48.6	2.9	2.9	5.7	88.6	93.3
13 サービス内容等の記録	45.7	51.4	0.0	0.0	2.9	97.1	96.7
14 感染症の予防対策	54.3	40.0	2.9	0.0	2.9	94.3	93.3
15 事故発生時の体制	57.1	37.1	2.9	0.0	2.9	94.3	90.0
16 医療機関への連絡体制	42.9	48.6	5.7	0.0	2.9	91.4	83.3
17 苦情等への対応	45.7	48.6	0.0	0.0	5.7	94.3	93.3
18 個人情報の秘密厳守	51.4	42.9	0.0	0.0	5.7	94.3	93.3
19 職員への教育状況	40.0	57.1	0.0	0.0	2.9	97.1	93.3
20 全体的な満足度	40.0	54.3	2.9	0.0	2.9	94.3	96.7

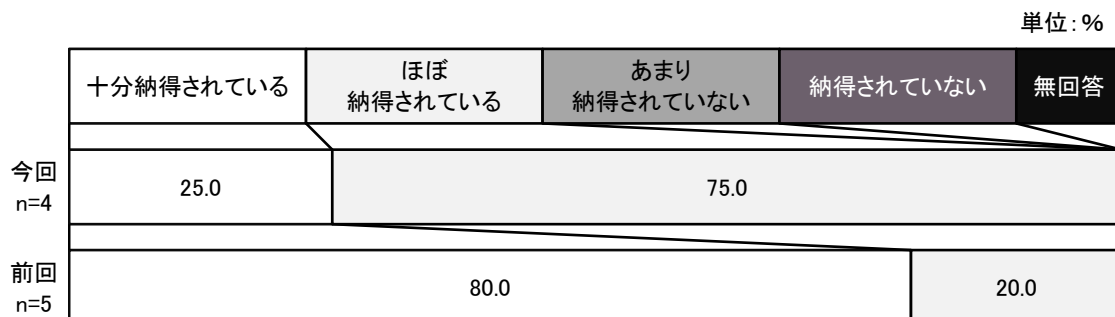


## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は、理解し、納得されていますか。

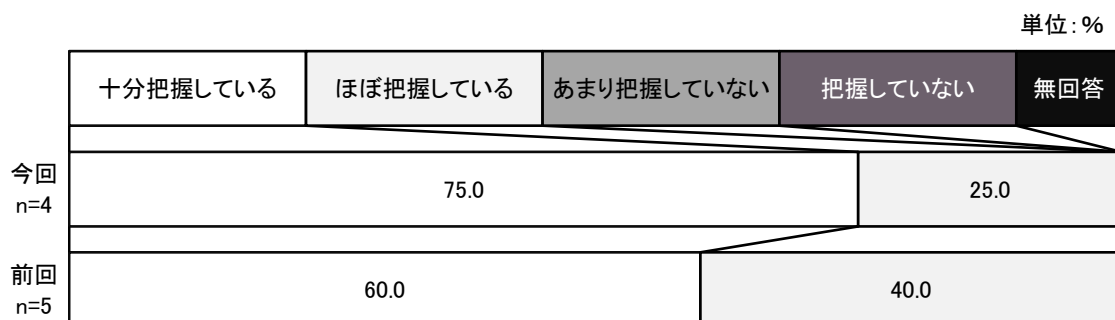
「十分納得されている」が 25.0%、「ほぼ納得されている」が 75.0%となっている。



### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

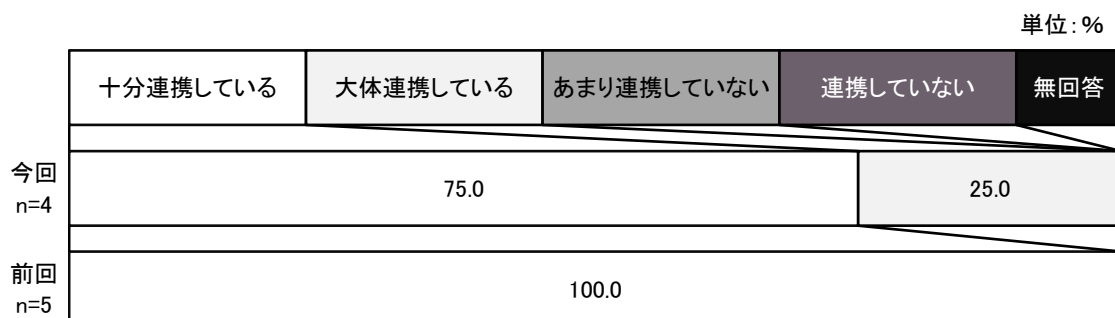
「十分把握している」が 75.0%、「ほぼ把握している」が 25.0%となっている。



### 3 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

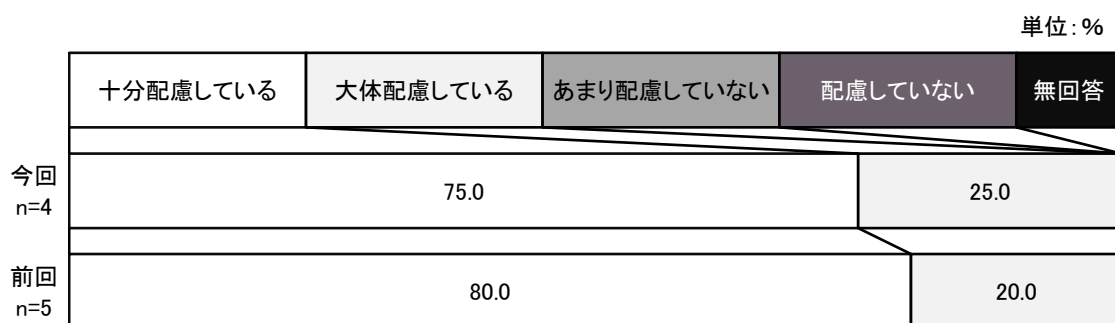
「十分連携している」が 75.0%、「大体連携している」が 25.0%となっている。



#### 4 家庭との連携を配慮した生活相談

生活相談員は、利用者個別の情報や要望を踏まえ、家庭との連携に配慮していますか。

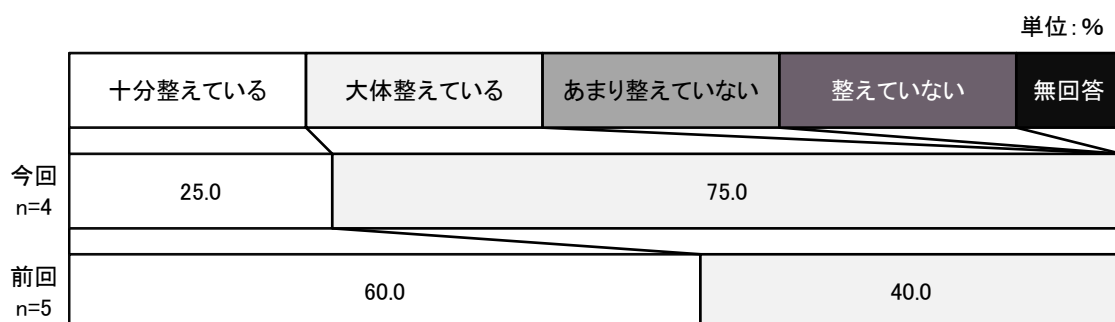
「十分に配慮している」が75.0%、「大体配慮している」が25.0%となっている。



#### 5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制

認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。

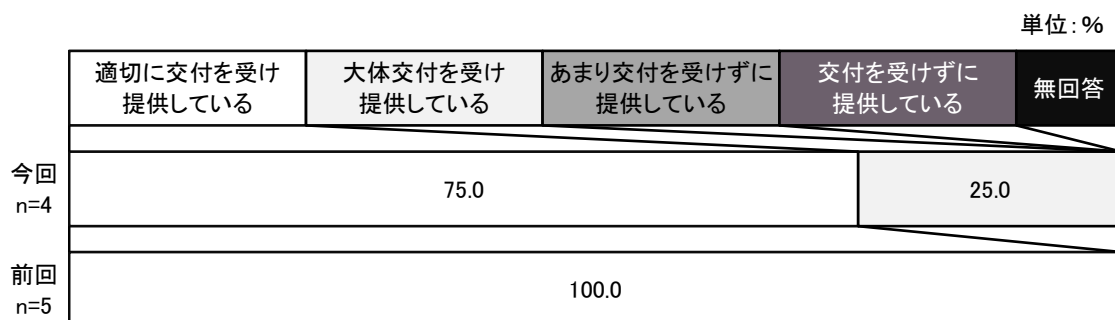
「十分整えている」が25.0%、「大体整えている」が75.0%となっている。



#### 6 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

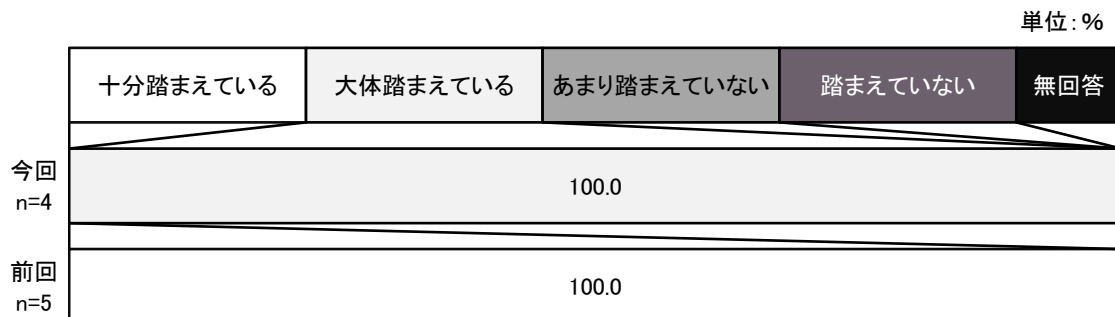
「適切に交付を受け提供している」が75.0%、「大体交付を受け提供している」が25.0%となっている。



## 7 希望の取り入れ

認知症対応型通所介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。

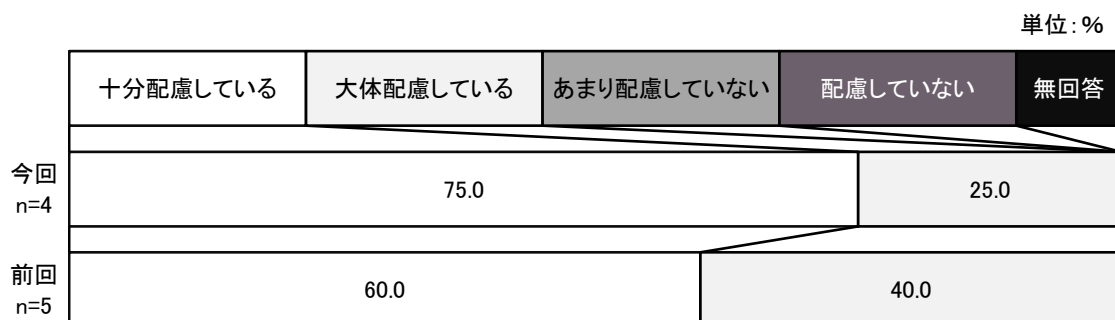
「大体踏まえている」が100.0%となっている。



## 8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫

利用者の心身の状況や要望、生活環境に役立つ工夫など十分に配慮したサービスを提供していますか。

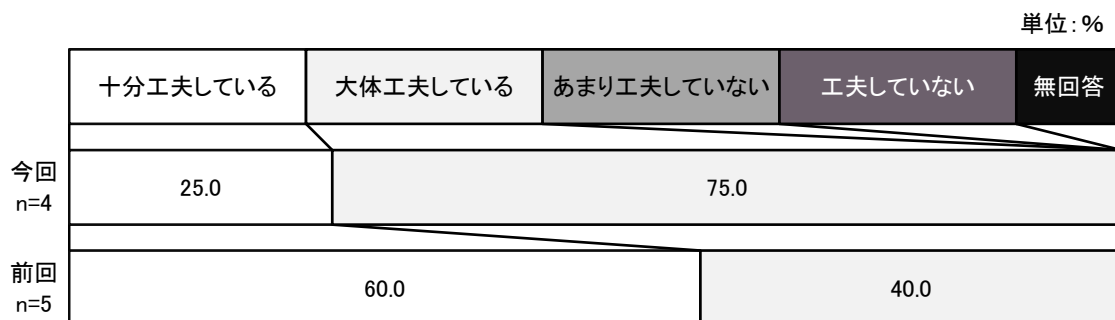
「十分配慮している」が75.0%、「大体配慮している」が25.0%となっている。



## 9 魅力を高める独自の工夫

利用者が楽しめるような、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。

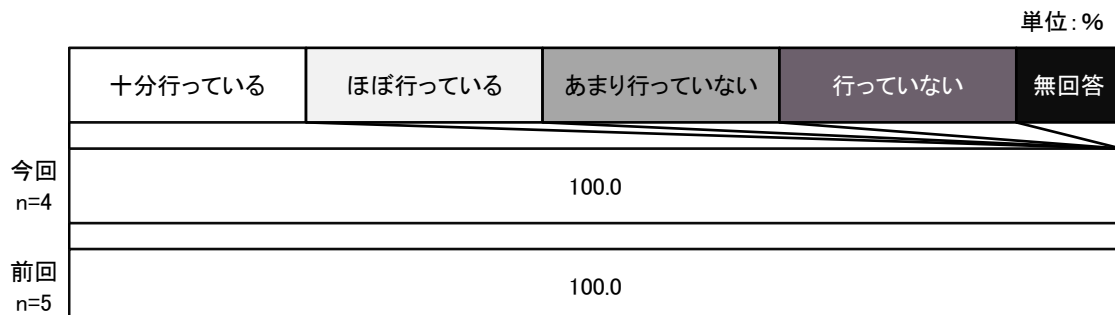
「十分工夫している」が25.0%、「大体工夫している」が75.0%となっている。



## 10 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

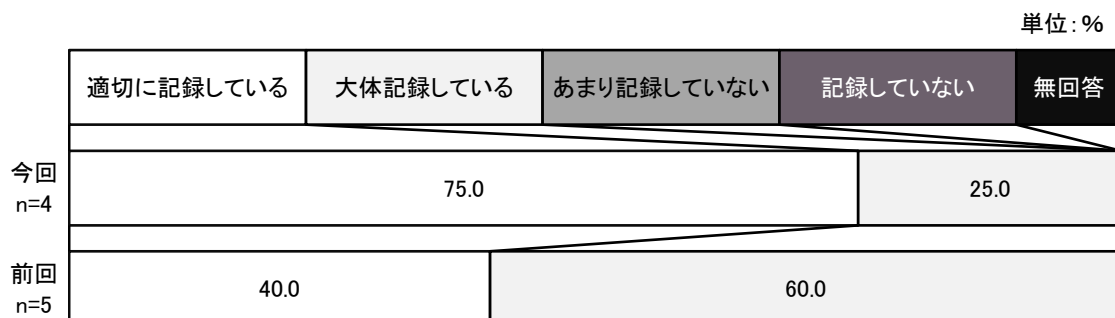
「十分行っている」が100.0%となっている。



## 11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録

利用者ごとに、認知症対応型通所介護計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。

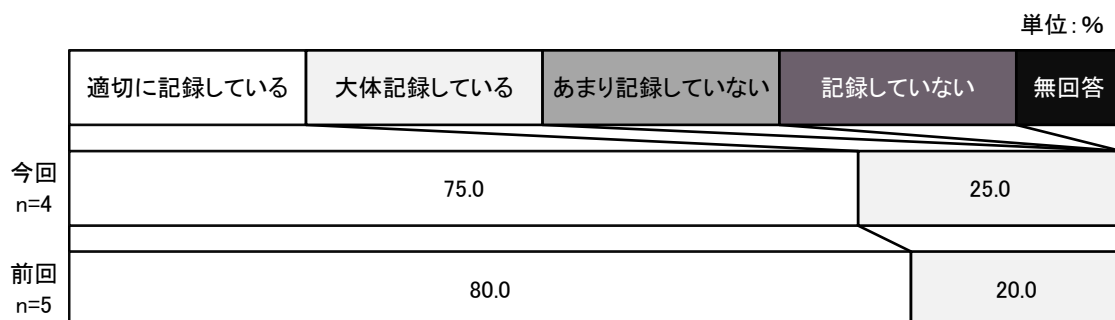
「適切に記録している」が75.0%、「大体記録している」が25.0%となっている。



## 12 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

「適切に記録している」が75.0%、「大体記録している」が25.0%となっている。



### 13 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が 50.0%、「ほぼ整備している」が 50.0%となっている。

単位: %

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=4	50.0		50.0		
前回 n=5	80.0			20.0	

### 14 避難訓練の実施

非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。

「年に複数回実施している」が 50.0%、「年に1回は実施している」が 50.0%となっている。

単位: %

	年に複数回実施している	年に1回は実施している	毎年実施できていない	実施していない	無回答
今回 n=4	50.0		50.0		
前回 n=5	60.0		40.0		

### 15 施設内の衛生管理

利用者の使用する食堂、風呂場、トイレ等の施設、食器その他の設備、飲用水等の衛生管理に注意をはらっていますか。

「細心の注意をはらっている」が 100.0%となっている。

単位: %

	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない	無回答
今回 n=4	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 16 医療機関への連絡体制

利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=4	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 17 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ 十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=4	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 18 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が100.0%となっている。

単位: %

	適切に整え 対応している	大体整え 対応している	あまり対応等 できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=4	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 19 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 75.0%、「大体体制が整っている」が 25.0%となっている。

単位：%

	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=4	75.0			25.0	
前回 n=5	100.0				

## 20 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が 100.0%となっている。

単位：%

	十分に努め同意の上取り扱っている	ほぼ努め同意の上取り扱っている	十分に努めずあまり同意を得ていない	努めていない・同意を得ていない	無回答
今回 n=4	100.0				
前回 n=5	100.0				

## 21 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が 25.0%、「ほぼ十分に努めている」が 75.0%となっている。

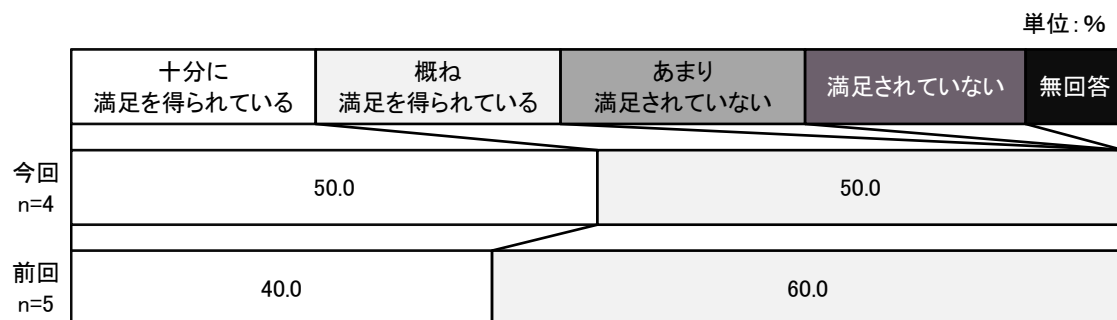
単位：%

	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=4	25.0	75.0			
前回 n=5	20.0	80.0			

## 22 全体的な満足度

貴事業所が提供する認知症対応型通所介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

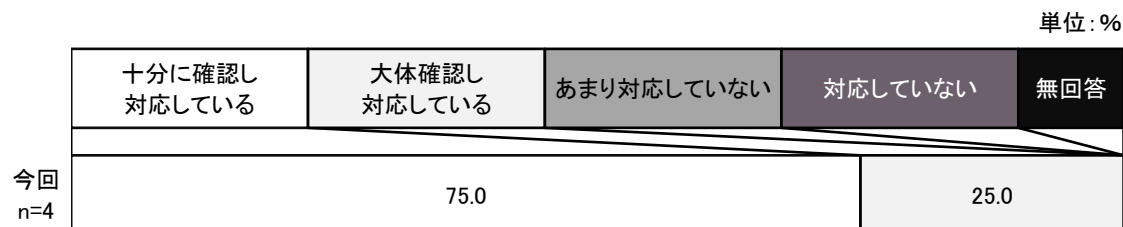
「十分に満足を得られている」が50.0%、「概ね満足を得られている」が50.0%となっている。



## 23 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

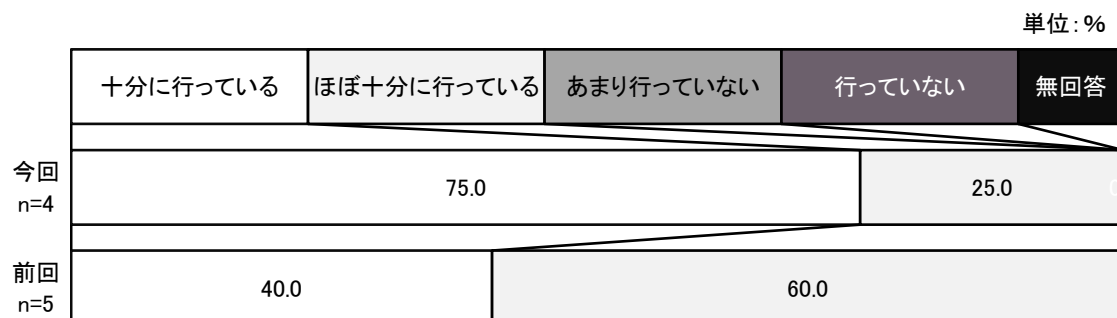
「十分に確認し対応している」が75.0%、「大体確認し対応している」が25.0%となっている。



## 24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が75.0%、「ほぼ十分に行っている」が25.0%となっている。





## 25 運営推進会議の開催

運営推進会議をおおむね6月に1回以上開催し、サービス提供状況を報告していますか。  
(書面開催を含む)

「開催回数を満たし報告もしている」が75.0%、「開催回数を満たしているが報告は不十分」が25.0%となっている。

単位: %

	開催回数を満たし 報告もしている	開催回数を満たして いるが報告は不十分	開催回数は不十分 だが報告はしている	開催回数・報告も 不十分	無回答
今回 n=4	75.0			25.0	
前回 n=5	100.0				

## 26 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 10 割となっている。

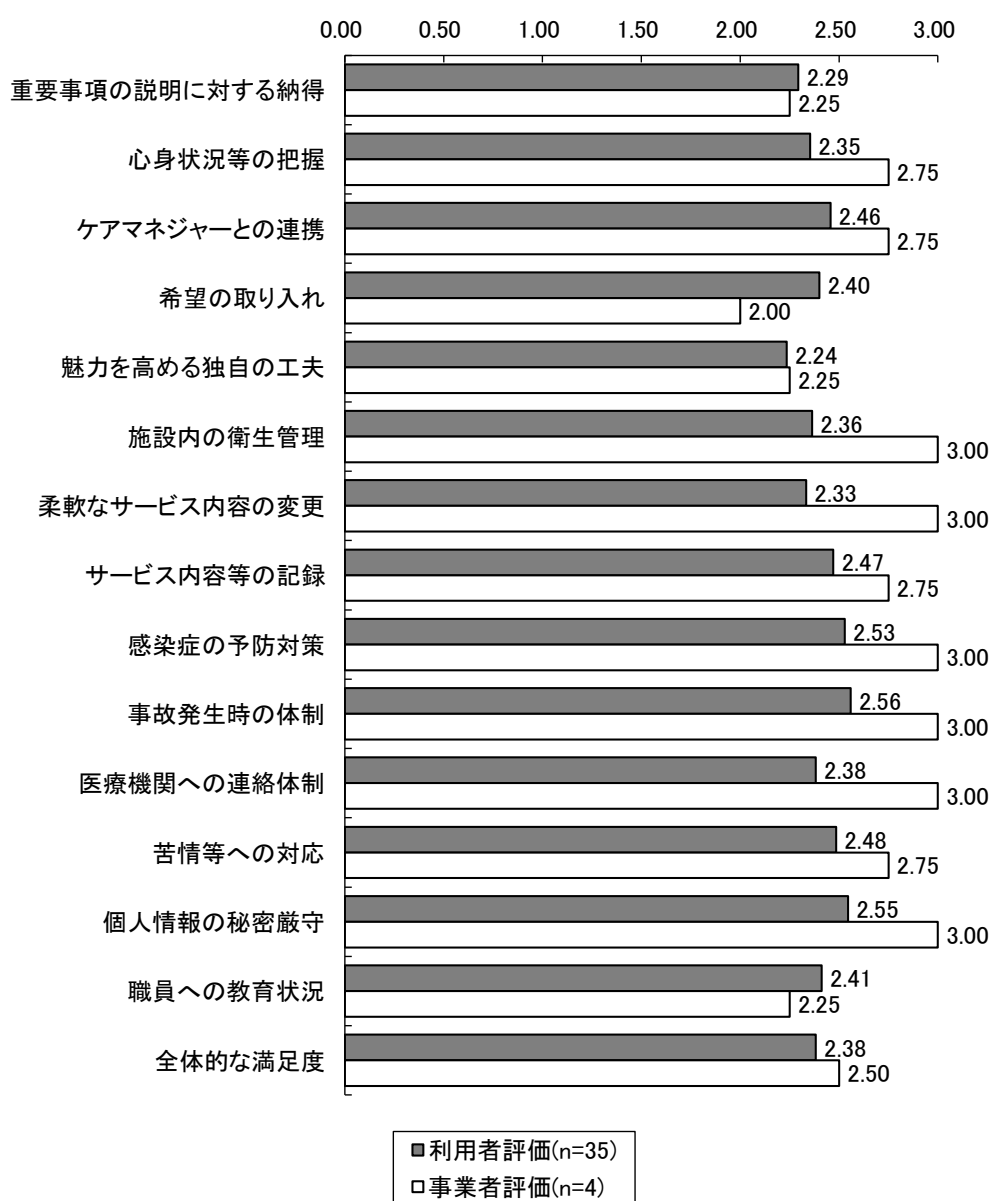
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 家庭との連携を配慮した生活相談	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画に沿ったサービス提供	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 希望の取り入れ	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 魅力を高める独自の工夫	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 サービス内容等の記録	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 諸記録の作成と保存	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 施設内の衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 全体的な満足度	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
25 運営推進会議の開催	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 15 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、15 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「心身状況等の把握」、「施設内の衛生管理」、「柔軟なサービス内容の変更」、「感染症の予防対策」、「事故発生時の体制」、「医療機関への連絡体制」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



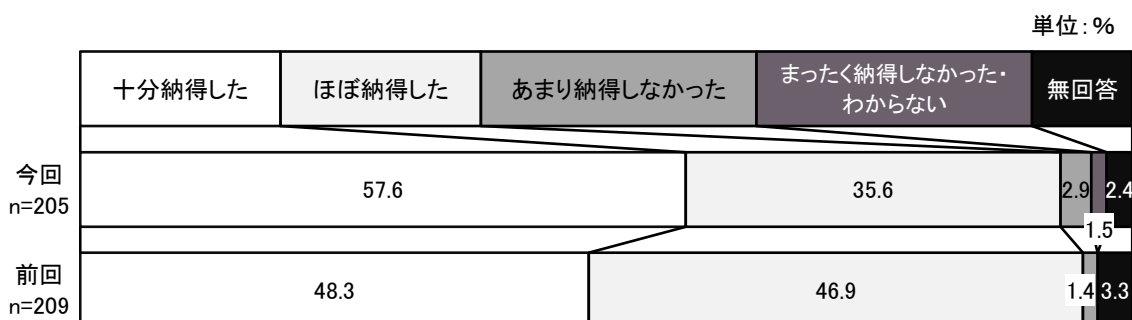
## 11 地域密着型通所介護

### (1) 利用者の評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

地域密着型通所介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。

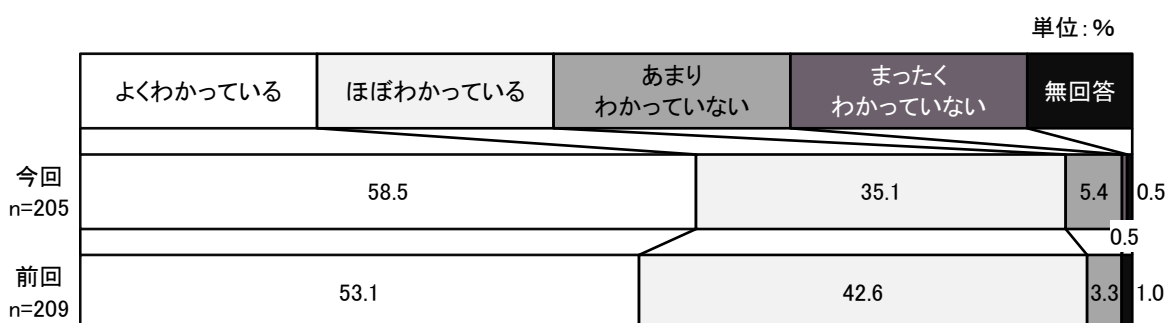
「十分納得した」が57.6%、「ほぼ納得した」が35.6%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



#### 2 心身状況等の把握

事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってきていると思いますか。

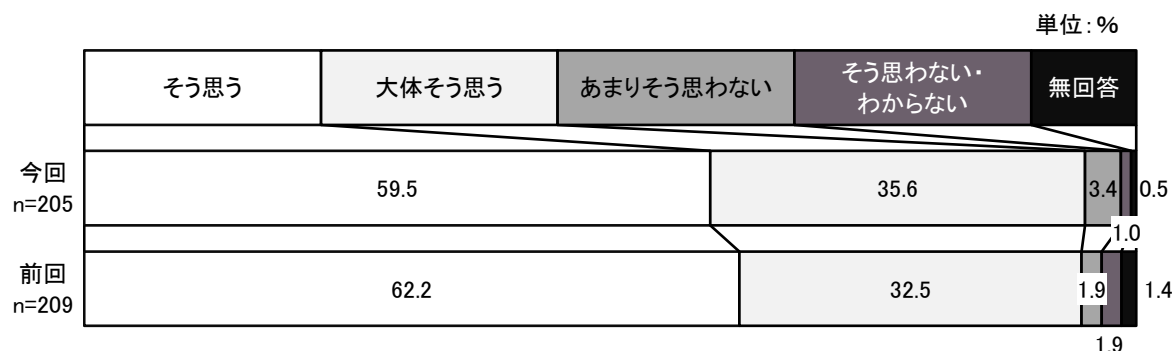
「よくわかっている」が58.5%、「ほぼわかっている」が35.1%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



### 3 ケアマネジャーとの連携

ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。

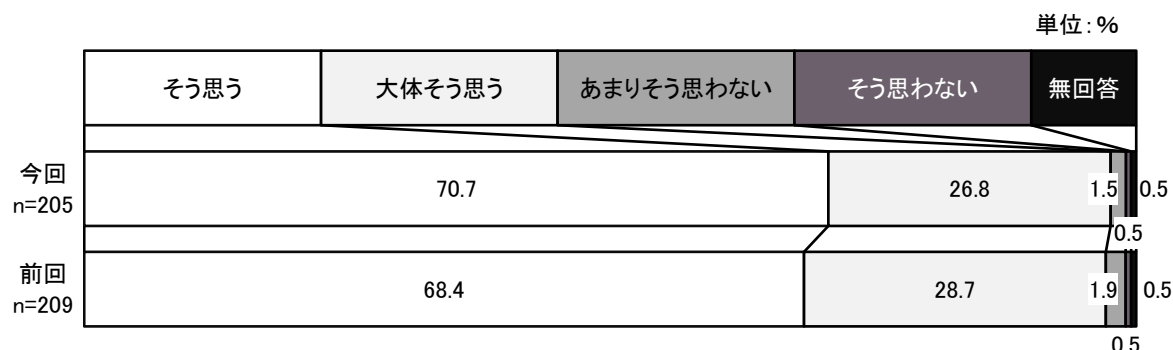
「そう思う」が 59.5%、「大体そう思う」が 35.6%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



### 4 希望の取り入れ

地域密着型通所介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。

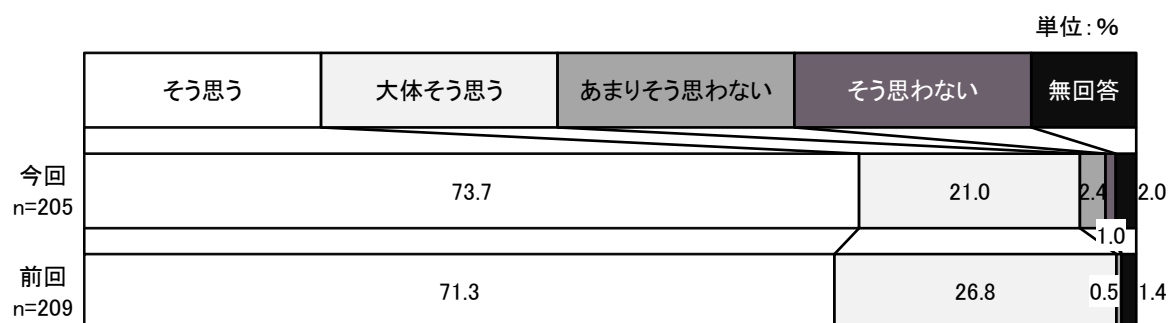
「そう思う」が 70.7%、「大体そう思う」が 26.8%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



### 5 職員の言葉づかい

あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。

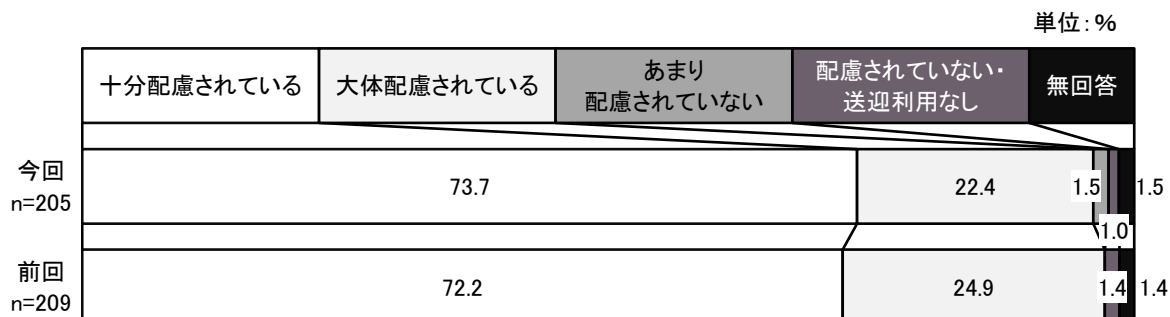
「そう思う」が 73.7%、「大体そう思う」が 21.0%で、利用者の 9 割以上が肯定的に評価している。



## 6 送迎の際の安全への配慮

送迎は、安全に配慮されていると思いますか。

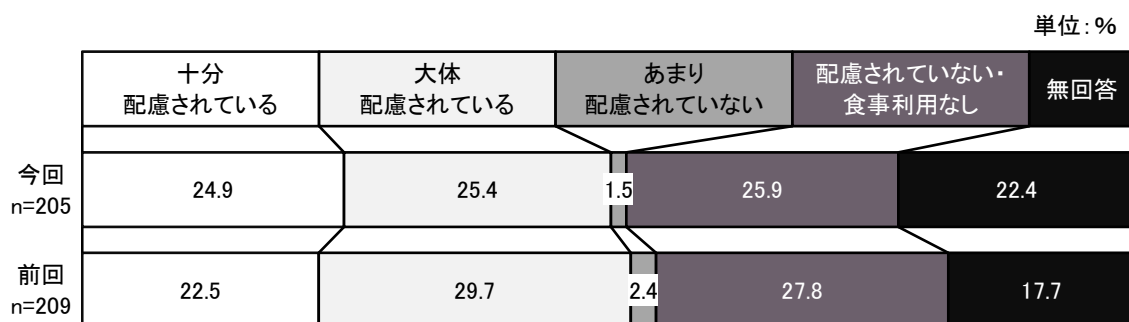
「十分配慮されている」が73.7%、「大体配慮されている」が22.4%で、利用者の9割以上が肯定的に評価している。



## 7 身体状況や嗜好に配慮した食事

食事は、あなたの身体状況や嗜好に配慮されていますか。

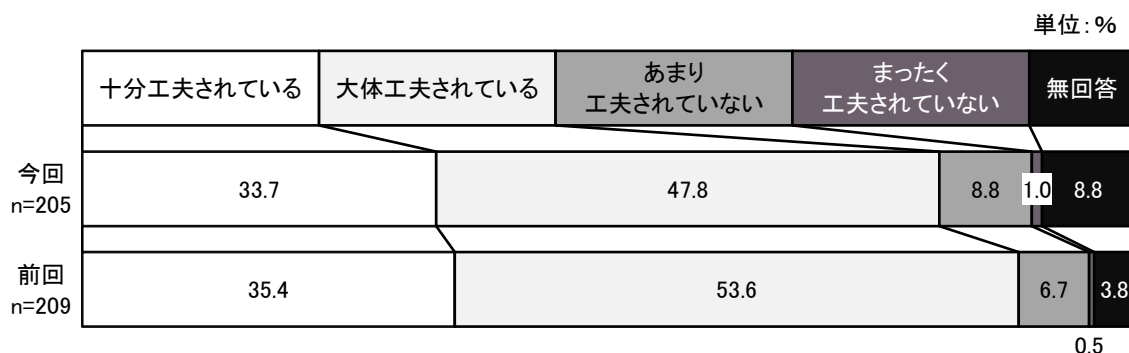
「十分配慮されている」が24.9%、「大体配慮されている」が25.4%で、肯定的に評価している利用者は約半数となっている。



## 8 生活に役立つ機能訓練の工夫

機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。

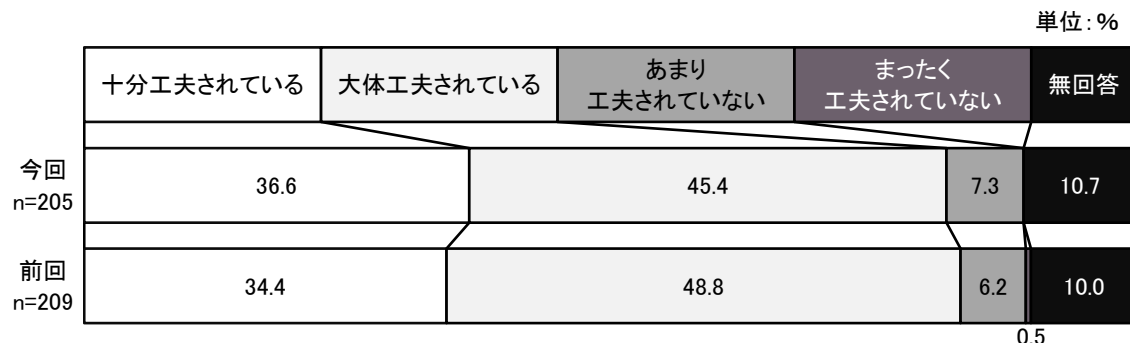
「十分工夫されている」が33.7%、「大体工夫されている」が47.8%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。



## 9 魅力を高める独自の工夫

事業所は、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。

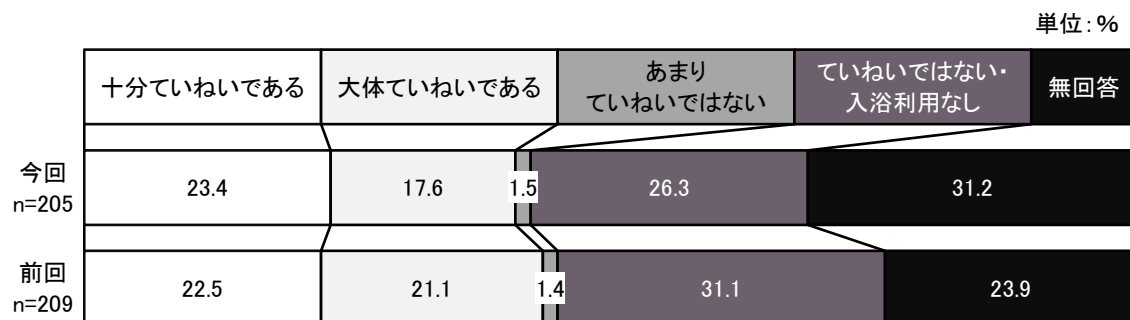
「十分工夫されている」が36.6%、「大体工夫されている」が45.4%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。



## 10 入浴サービスのていねいさ

入浴は、ていねいに行われていますか。

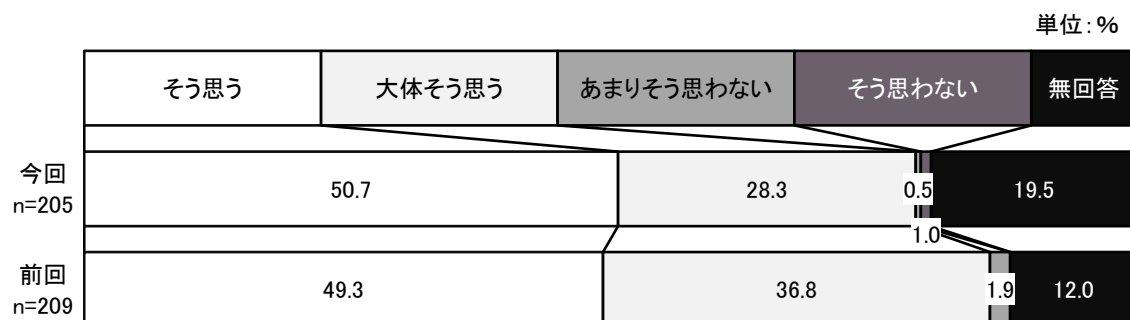
「十分ていねいである」が23.4%、「大体ていねいである」が17.6%で、肯定的に評価している利用者は約4割となっている。



## 11 施設内の衛生管理

食堂や機能訓練室、トイレなど、施設内は、清潔に保たれていると思いますか。

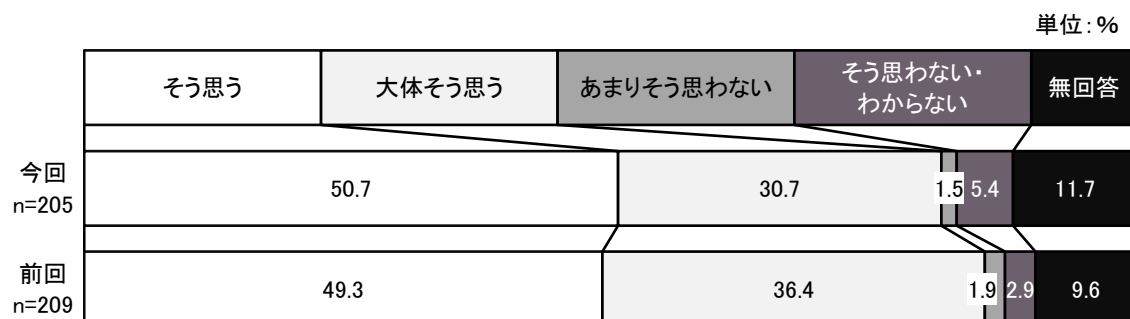
「そう思う」が50.7%、「大体そう思う」が28.3%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。



## 12 柔軟なサービス内容の変更

地域密着型通所介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。

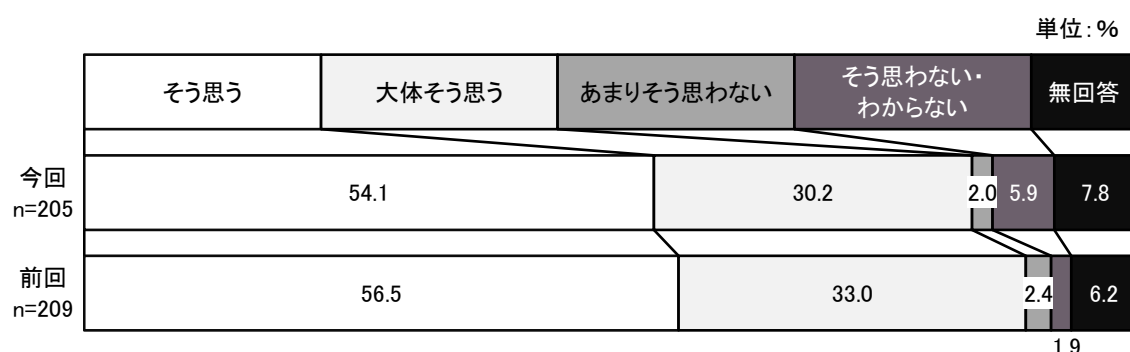
「そう思う」が50.7%、「大体そう思う」が30.7%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。



## 13 サービス内容等の記録

事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。

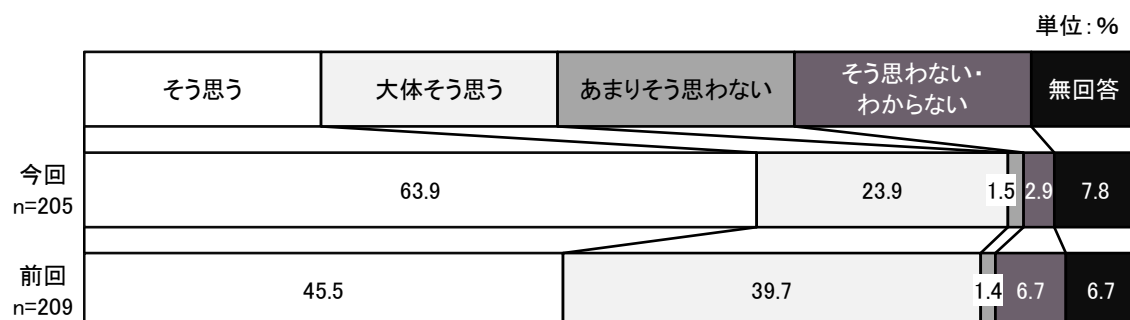
「そう思う」が54.1%、「大体そう思う」が30.2%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。



## 14 感染症の予防対策

事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。

「そう思う」が63.9%、「大体そう思う」が23.9%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。





## 15 医療機関への連絡体制

緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。

「そう思う」が43.4%、「大体そう思う」が29.8%で、利用者の7割以上が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=205	43.4	29.8	5.9	9.8	11.2
前回 n=209	41.1	36.4	5.3	6.7	10.5

## 16 事故発生時の体制

万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。

「そう思う」が44.9%、「大体そう思う」が32.7%で、利用者の約8割が肯定的に評価している。

単位: %

	そう思う	大体そう思う	あまりそう思わない	そう思わない・わからない	無回答
今回 n=205	44.9	32.7	4.4	9.3	8.8
前回 n=209	43.1	36.4	4.3	6.7	9.6

## 17 苦情等への対応

苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。

「してくれる」が48.8%、「大体してくれる」が35.6%で、利用者の8割以上が肯定的に評価している。

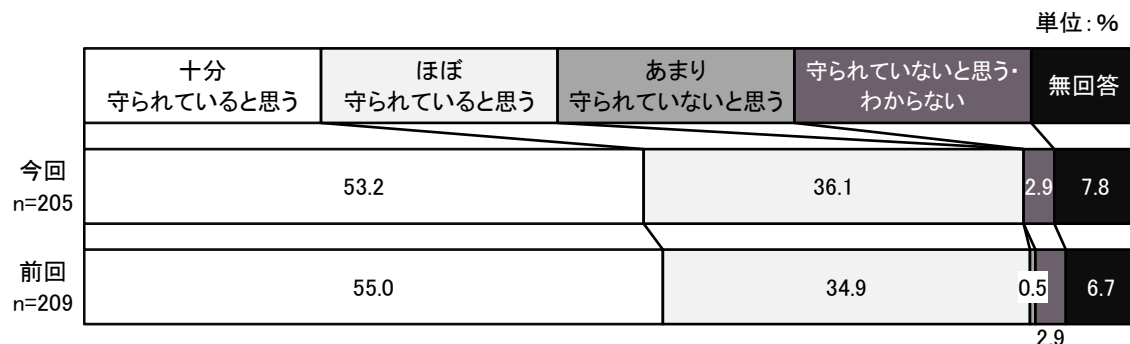
単位: %

	してくれる	大体してくれる	あまりしてくれない	してくれない	無回答
今回 n=205	48.8	35.6	2.0	1.0	12.7
前回 n=209	47.4	38.8	2.4	0.5	11.0

## 18 個人情報の秘密厳守

あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。

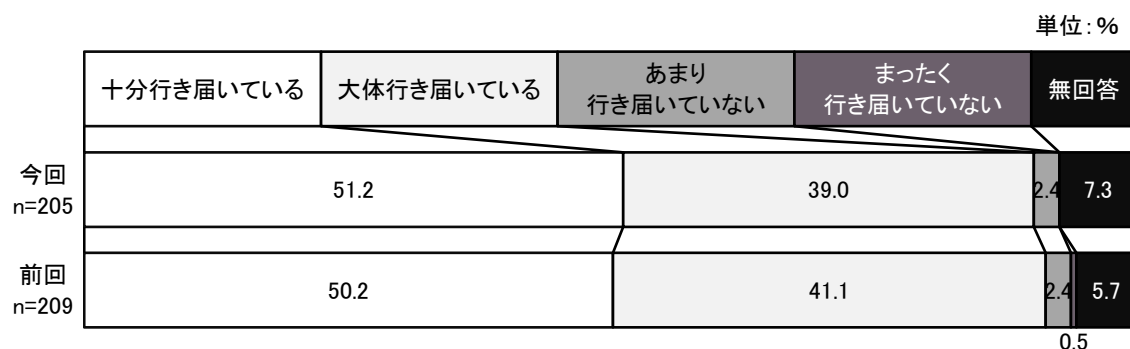
「十分守られていると思う」が53.2%、「ほぼ守られていると思う」が36.1%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 19 職員への教育状況

事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。

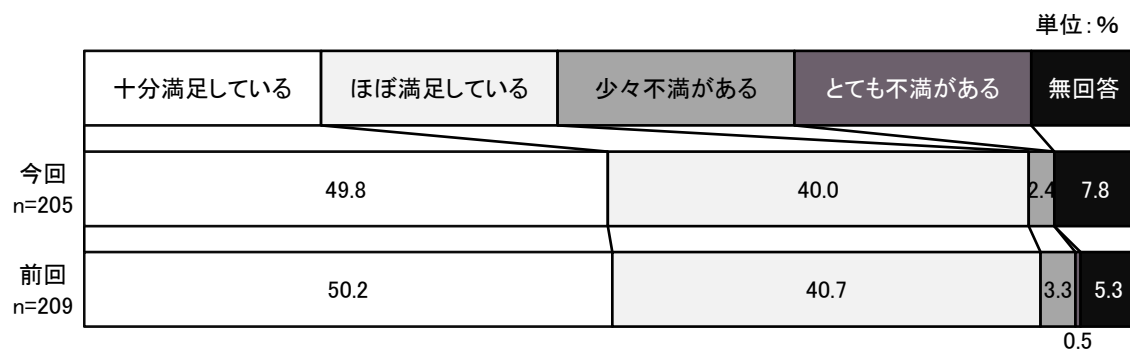
「十分行き届いている」が51.2%、「大体行き届いている」が39.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 20 全体的な満足度

全体的にみて、ご利用の地域密着型通所介護サービスに満足されていますか。

「十分満足している」が49.8%、「ほぼ満足している」が40.0%で、利用者の約9割が肯定的に評価している。



## 21 まとめ

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、20項目中15項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	57.6	35.6	2.9	1.5	2.4	93.2	95.2
2 心身状況等の把握	58.5	35.1	5.4	0.5	0.5	93.7	95.7
3 ケアマネジャーとの連携	59.5	35.6	3.4	1.0	0.5	95.1	94.7
4 希望の取り入れ	70.7	26.8	1.5	0.5	0.5	97.6	97.1
5 職員の言葉づかい	73.7	21.0	2.4	1.0	2.0	94.6	98.1
6 送迎の際の安全への配慮	73.7	22.4	1.5	1.0	1.5	96.1	97.1
7 身体状況や嗜好に配慮した食事	24.9	25.4	1.5	25.9	22.4	50.2	52.2
8 生活に役立つ機能訓練の工夫	33.7	47.8	8.8	1.0	8.8	81.5	89.0
9 魅力を高める独自の工夫	36.6	45.4	7.3	0.0	10.7	82.0	83.3
10 入浴サービスのていねいさ	23.4	17.6	1.5	26.3	31.2	41.0	43.5
11 施設内の衛生管理	50.7	28.3	0.5	1.0	19.5	79.0	86.1
12 柔軟なサービス内容の変更	50.7	30.7	1.5	5.4	11.7	81.5	85.6
13 サービス内容等の記録	54.1	30.2	2.0	5.9	7.8	84.4	89.5
14 感染症の予防対策	63.9	23.9	1.5	2.9	7.8	87.8	85.2
15 医療機関への連絡体制	43.4	29.8	5.9	9.8	11.2	73.2	77.5
16 事故発生時の体制	44.9	32.7	4.4	9.3	8.8	77.6	79.4
17 苦情等への対応	48.8	35.6	2.0	1.0	12.7	84.4	86.1
18 個人情報の秘密厳守	53.2	36.1	0.0	2.9	7.8	89.3	90.0
19 職員への教育状況	51.2	39.0	2.4	0.0	7.3	90.2	91.4
20 全体的な満足度	49.8	40.0	2.4	0.0	7.8	89.8	90.9

## (2) 事業者の自己評価

### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が 61.9%、「ほぼ納得されている」が 38.1%となっている。

単位: %

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=21	61.9		38.1		
前回 n=24	58.3		41.7		

### 2 心身状況等の把握

常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

「十分把握している」が 47.6%、「ほぼ把握している」が 52.4%となっている。

単位: %

	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=21	47.6		52.4		
前回 n=24	37.5		62.5		

### 3 ケアマネジャー等との連携

ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。

「十分連携している」が 61.9%、「大体連携している」が 38.1%となっている。

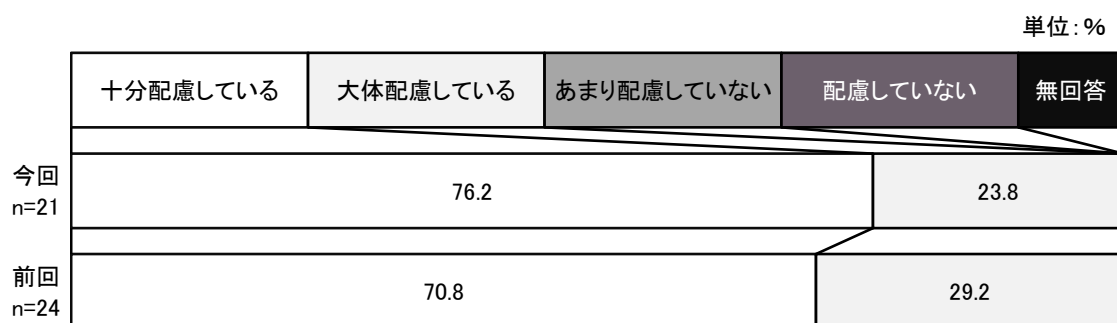
単位: %

	十分連携している	大体連携している	あまり連携していない	連携していない	無回答
今回 n=21	61.9		38.1		
前回 n=24	41.7		58.3		

#### 4 家庭との連携を配慮した生活相談

生活相談員は、利用者個別の情報や要望を踏まえ、家庭との連携に配慮していますか。

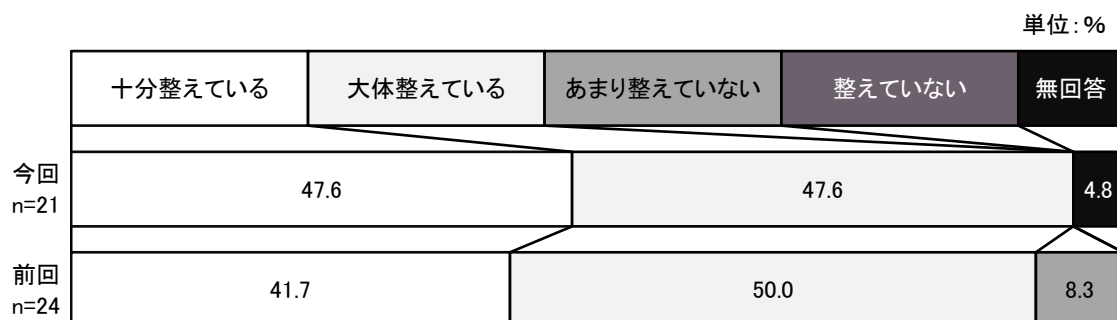
「十分配慮している」が76.2%、「大体配慮している」が23.8%となっている。



#### 5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制

認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。

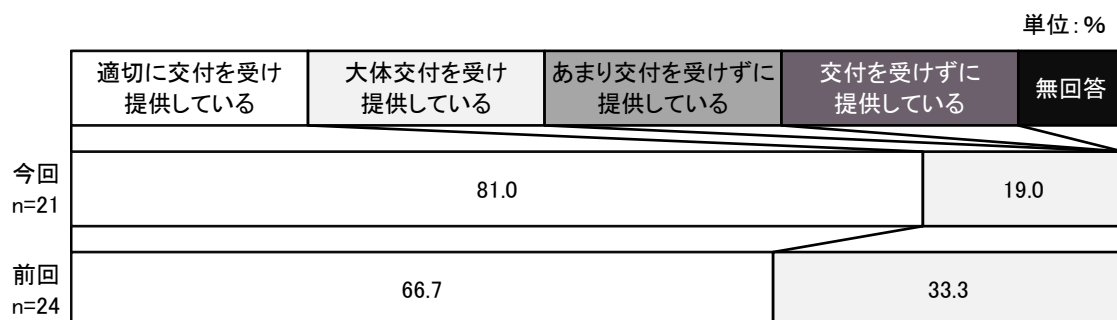
「十分整えている」が47.6%、「大体整えている」が47.6%となっている。



#### 6 計画に沿ったサービス提供

担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。

「適切に交付を受け提供している」が81.0%、「大体交付を受け提供している」が19.0%となっている。



## 7 希望の取り入れ

地域密着型通所介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。

「十分踏まえている」が 66.7%、「大体踏まえている」が 33.3%となっている。

単位: %

	十分踏まえている	大体踏まえている	あまり踏まえていない	踏まえていない	無回答
今回 n=21	66.7		33.3		
前回 n=24	58.3		41.7		

## 8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫

利用者の心身の状況や要望、生活環境に役立つ工夫など十分に配慮したサービスを提供していますか。

「十分配慮している」が 66.7%、「大体配慮している」が 33.3%となっている。

単位: %

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=21	66.7		33.3		
前回 n=24	41.7		58.3		

## 9 魅力を高める独自の工夫

利用者が楽しめるような、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。

「十分工夫している」が 61.9%、「大体工夫している」が 38.1%となっている。

単位: %

	十分工夫している	大体工夫している	あまり工夫していない	工夫していない	無回答
今回 n=21	61.9		38.1		
前回 n=24	54.2		41.7		4.2

## 10 柔軟なサービス内容の変更

利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。

「十分行っている」が 85.7%、「ほぼ行っている」が 14.3%となっている。

単位: %

	十分行っている	ほぼ行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=21	85.7			14.3	
前回 n=24	75.0			25.0	

## 11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録

利用者ごとに、地域密着型通所介護計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。

「適切に記録している」が 61.9%、「大体記録している」が 38.1%となっている。

単位: %

	適切に記録している	大体記録している	あまり記録していない	記録していない	無回答
今回 n=21	61.9		38.1		
前回 n=24	62.5		25.0		12.5

## 12 サービス内容等の記録

サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。

「適切に記録している」が 90.5%、「大体記録している」が 9.5%となっている。

単位: %

	適切に記録している	大体記録している	あまり記録していない	記録していない	無回答
今回 n=21	90.5				9.5
前回 n=24	70.8			29.2	

### 13 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が71.4%、「ほぼ整備している」が28.6%となっている。

単位：%

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=21	71.4			28.6	
前回 n=24	54.2		45.8		

### 14 避難訓練の実施

非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。

「年に複数回実施している」が28.6%、「年に1回は実施している」が57.1%となっている。

単位：%

	年に複数回実施している	年に1回は実施している	毎年実施できていない	実施していない	無回答
今回 n=21	28.6	57.1		14.3	
前回 n=24	50.0		37.5		12.5

### 15 施設内の衛生管理

利用者の使用する食堂、風呂場、トイレ等の施設、食器その他の設備、飲用水等の衛生管理に注意をはらっていますか。

「細心の注意をはらっている」が90.5%、「大体注意している」が9.5%となっている。

単位：%

	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない	無回答
今回 n=21	90.5				9.5
前回 n=24	75.0			25.0	



## 16 医療機関への連絡体制

利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 81.0%、「大体体制が整っている」が 19.0%となっている。

単位: %

	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=21	81.0			19.0	
前回 n=24	62.5		33.3		4.2

## 17 感染症の予防対策

感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。

「十分に行っている」が 85.7%、「ほぼ十分に行っている」が 14.3%となっている。

単位: %

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=21	85.7			14.3	
前回 n=24	66.7		33.3		

## 18 事故発生時の体制

事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。

「適切に整え対応している」が 90.5%、「大体整え対応している」が 9.5%となっている。

単位: %

	適切に整え対応している	大体整え対応している	あまり対応等できていない	対応等できていない	無回答
今回 n=21	90.5				9.5
前回 n=24	87.5				12.5

## 19 苦情等への対応

利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が 85.7%、「大体体制が整っている」が 14.3%となっている。

単位：%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=21	85.7				14.3
前回 n=24	70.8			29.2	

## 20 個人情報の秘密厳守

利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が 71.4%、「ほぼ努め同意の上取り扱っている」が 28.6%となっている。

単位：%

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=21	71.4			28.6	
前回 n=24	75.0			25.0	

## 21 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が 42.9%、「ほぼ十分に努めている」が 47.6%となっている。

単位：%

	十分に努めている	ほぼ 十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=21	42.9	47.6		9.5	
前回 n=24	33.3	37.5		29.2	

## 22 全体的な満足度

貴事業所が提供する地域密着型通所介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が47.6%、「概ね満足を得られている」が52.4%となっている。

単位：%

	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=21	47.6		52.4		
前回 n=24	37.5		62.5		

## 23 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が52.4%、「大体確認し対応している」が47.6%となっている。

単位：%

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=21	52.4		47.6		

## 24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が71.4%、「ほぼ十分に行っている」が28.6%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=21	71.4		28.6		
前回 n=24	41.7		45.8		12.5

## 25 運営推進会議の開催

運営推進会議をおおむね6月に1回以上開催し、サービス提供状況を報告していますか。  
(書面開催を含む)

「開催回数を満たし報告もしている」が90.5%、「開催回数を満たしているが報告は不十分」「開催回数は不十分だが報告はしている」がそれぞれ4.8%となっている。

単位: %

	開催回数を満たし 報告もしている	開催回数を満たして いるが報告は不十分	開催回数は不十分 だが報告はしている	開催回数・報告も 不十分	無回答
今回 n=21	90.5			4.8	4.8
前回 n=24	75.0			16.7	4.2

## 26 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 8 割以上となっている。

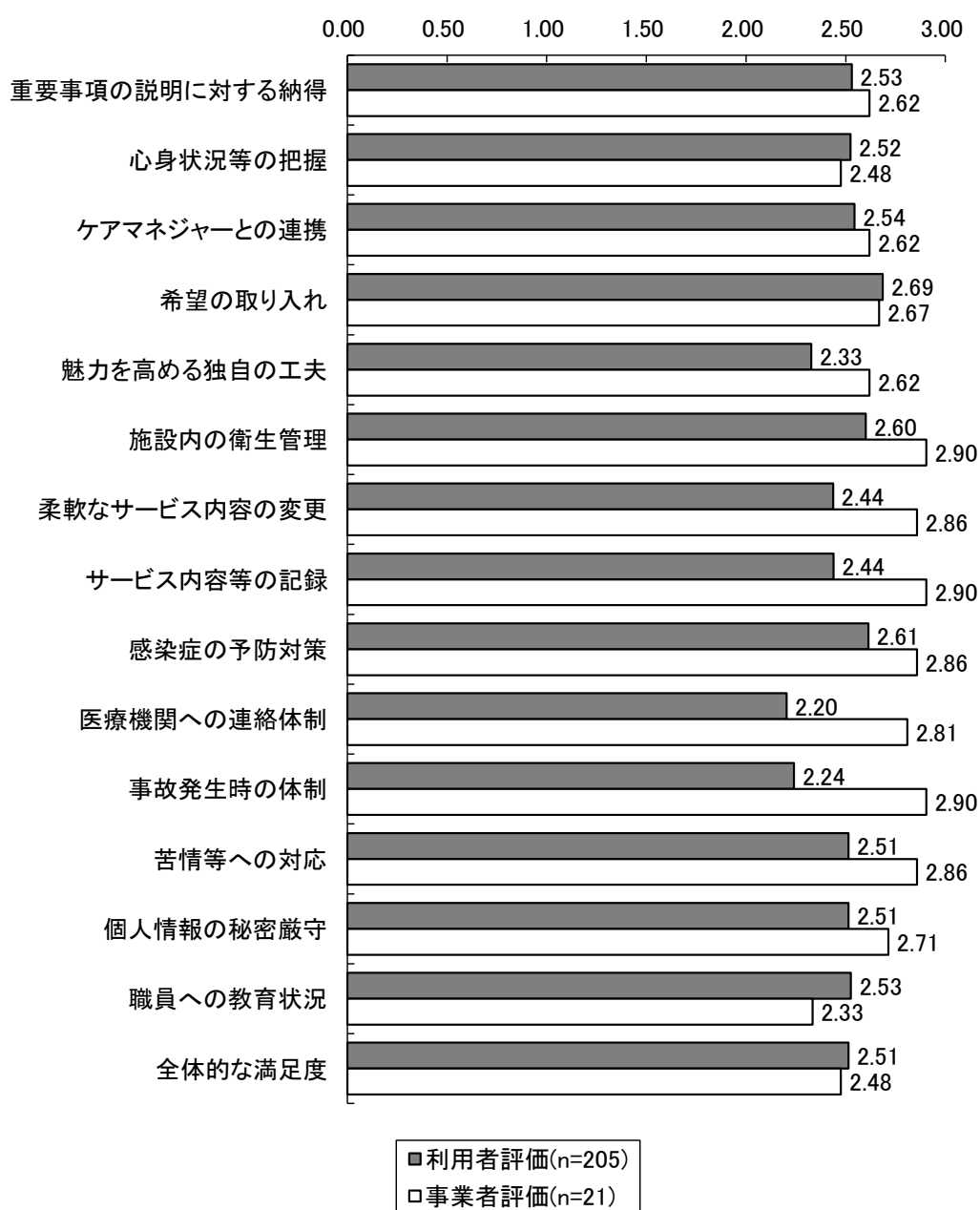
	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よ+	ややよい よ+
1 重要事項の説明に対する納得	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 家庭との連携を配慮した生活相談	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	47.6	47.6	0.0	0.0	4.8	95.2	91.7
6 計画に沿ったサービス提供	81.0	19.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 希望の取り入れ	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 魅力を高める独自の工夫	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	95.8
10 柔軟なサービス内容の変更	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	87.5
12 サービス内容等の記録	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 諸記録の作成と保存	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	85.7	87.5
15 施設内の衛生管理	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	81.0	19.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.8
17 感染症の予防対策	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	42.9	47.6	9.5	0.0	0.0	90.5	70.8
22 全体的な満足度	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	52.4	47.6	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	87.5
25 運営推進会議の開催	90.5	4.8	4.8	0.0	0.0	95.2	91.7

### (3) 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 15 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、15 項目中 11 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「柔軟なサービス内容の変更」、「サービス内容等の記録」、「医療機関への連絡体制」、「事故発生時の体制」で大きな乖離がみられる。



## 12 介護老人福祉施設・小規模特養

介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護については、事業者の自己評価のみ実施した。

### (1) 事業者の自己評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、入所申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、入所申込者等は理解し、納得されていますか。

「十分納得されている」が75.0%、「ほぼ納得されている」が25.0%となっている。

単位：%

	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない	無回答
今回 n=8	75.0		25.0		
前回 n=9	77.8		22.2		

#### 2 心身状況等の把握

入所に際し、心身の状況、生活歴、病歴、サービスの利用状況等の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

「十分把握している」が87.5%、「ほぼ把握している」が12.5%となっている。

単位：%

	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答
今回 n=8	87.5		12.5		
前回 n=9	88.9		11.1		

### 3 身体拘束等の適正化

身体的拘束等の適正化を図るための必要な措置を講じていますか。

「十分適切に行っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	88.9				11.1

### 4 希望の取り入れ

施設サービス計画には、入所者・家族と十分に意見交換を行い、入所者の希望を踏まえて作成していますか。

「十分踏まえている」が87.5%、「大体踏まえている」が12.5%となっている。

単位: %

	十分踏まえている	大体踏まえている	あまり踏まえていない	踏まえていない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	88.9				11.1

### 5 サービス担当者会議の開催

施設サービス計画を作成する場合は、サービス担当者会議を開催していますか。

「必ず行っている」が87.5%、「大体行っている」が12.5%となっている。

単位: %

	必ず行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	88.9				11.1



## 6 身体状況や嗜好に配慮した食事提供

食事は、栄養、入所者の心身の状況のほか、入所者の嗜好に配慮していますか。

「十分配慮している」が 62.5%、「大体配慮している」が 37.5%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=8	62.5		37.5		
前回 n=9	66.7		33.3		

## 7 食事に関する適切な配慮

食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、入所者に合うよう配慮していますか。

「十分配慮している」が 62.5%、「大体配慮している」が 37.5%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=8	62.5		37.5		
前回 n=9	77.8		22.2		

## 8 入浴等のていねいさ

入浴または清拭は、入所者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。

「十分適切に行っている」が 87.5%、「大体適切に行っている」が 12.5%となっている。

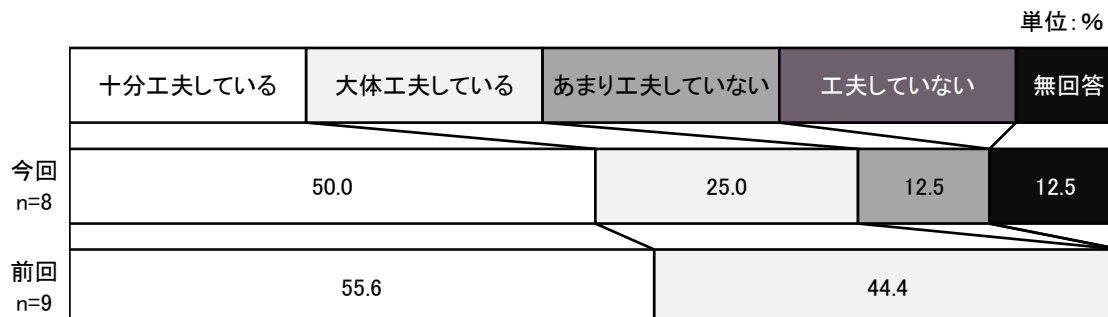
単位：%

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=8	87.5			12.5	
前回 n=9	77.8			22.2	

## 9 レクリエーション等の工夫

入所者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。

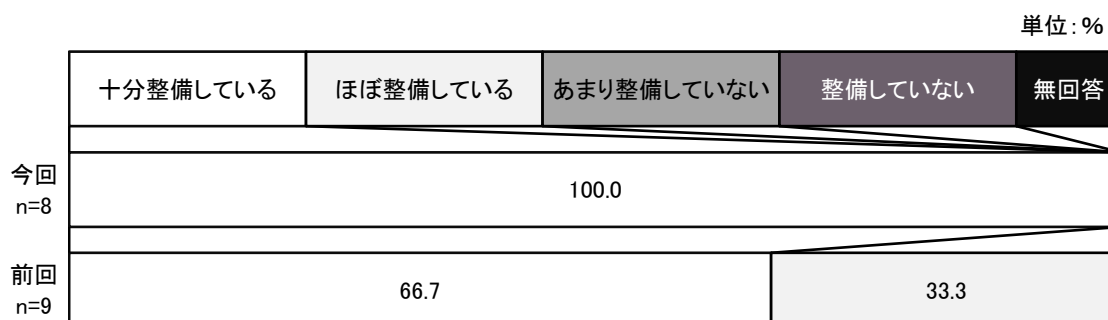
「十分工夫している」が 50.0%、「大体工夫している」が 25.0%となっている。



## 10 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

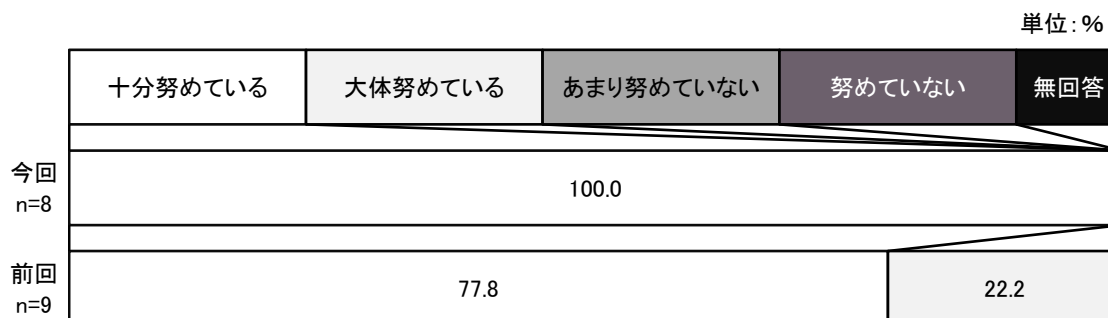
「十分整備している」が 100.0%となっている。



## 11 相談への適切な助言

入所者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。

「十分努めている」が 100.0%となっている。



## 12 健康保持・管理のための適切な措置

入所者の健康の保持、管理のため、適切な措置をとっていますか。

「十分適切に行っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	88.9				11.1

## 13 施設内設備の安全への配慮

貴事業所の建物、設備は、入所者が使いやすく、安全に活動できるよう整えていますか。

「十分整っている」が87.5%、「大体整っている」が12.5%となっている。

単位：%

	十分整っている	大体整っている	あまり整っていない	整っていない	無回答
今回 n=8	87.5				12.5
前回 n=9	55.6		44.4		

## 14 避難訓練の実施

非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。

「年に複数回実施している」が100.0%となっている。

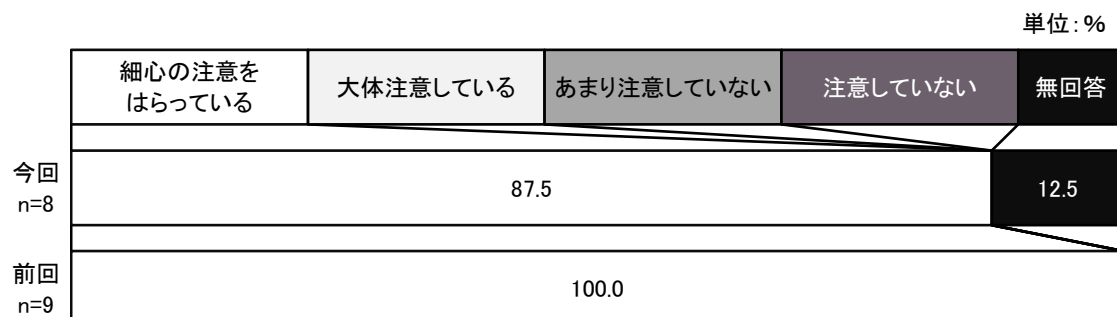
単位：%

	年に複数回実施している	年に1回は実施している	毎年実施できていない	実施していない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	100.0				

## 15 施設内の衛生管理

入所者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。

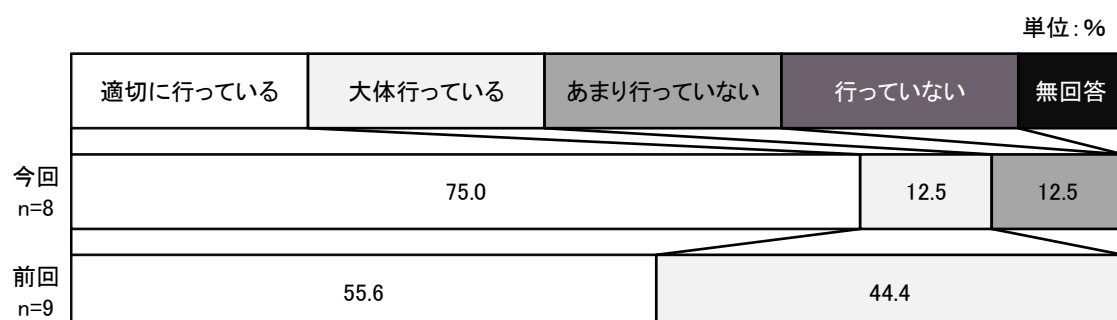
「細心の注意をはらっている」が87.5%となっている。



## 16 モニタリングの記録

施設サービス計画作成後のモニタリングは、定期的に入所者と面接して行い、記録していますか。

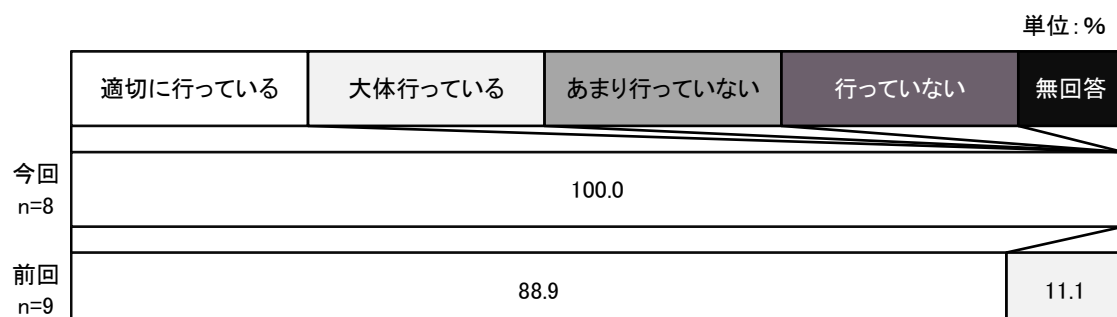
「適切に行っている」が75.0%、「大体行っている」「あまり行っていない」がそれぞれ12.5%となっている。



## 17 感染症予防等の周知徹底

感染症または食中毒の発生、まん延に注意し、予防等のための検討委員会を定期的に行い、その結果を介護職員その他の従業者に周知徹底を図っていますか。

「適切に行っている」が100.0%となっている。



## 18 協力医療機関の選定

入院治療を必要とする入所者のために、あらかじめ協力病院を定めなければなりません  
が、定めていますか。

「定めている」が100.0%となっている。

単位: %

	定めている	今後 定める予定である	定めたいが みつからない	定めていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	100.0				

## 19 事故発生時の体制

事故の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じていますか。

「適切に行っている」が100.0%となっている。

単位: %

	適切に行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	88.9				11.1

## 20 苦情等への対応

入所者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に  
対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	100.0				

## 21 個人情報の秘密厳守

入所者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は入所者及び家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が100.0%となっている。

単位: %

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=8	100.0				
前回 n=9	100.0				

## 22 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が62.5%、「ほぼ十分に努めている」が25.0%となっている。

単位: %

	十分に努めている	ほぼ 十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=8	62.5		25.0		12.5
前回 n=9	66.7		22.2		11.1

## 23 全体的な満足度

貴事業所が提供するサービスに対して、入所者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が12.5%、「概ね満足を得られている」が87.5%となっている。

単位: %

	十分に 満足を得られている	概ね 満足を得られている	あまり 満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=8	12.5	87.5			
前回 n=9	33.3	55.6			11.1

## 24 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が75.0%、「大体確認し対応している」が25.0%となっている。

単位：%

	十分に確認し 対応している	大体確認し 対応している	あまり 対応していない	対応していない	無回答
今回 n=8	75.0			25.0	

## 25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が50.0%、「ほぼ十分に行っている」が50.0%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ 十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=8	50.0		50.0		
前回 n=9	55.6		33.3		11.1

## 26 運営推進会議の開催（小規模特養のみ）

運営推進会議をおおむね2月に1回以上開催し、サービス提供状況を報告していますか。  
(書面開催を含む)

「開催回数を満たし報告もしている」が100.0%となっている。

単位：%

	開催回数を満たし 報告もしている	開催回数を満たして いるが報告は不十分	開催回数は不十分 だが報告はしている	開催回数・報告も 不十分	無回答
今回 n=1	100.0				
前回 n=1	100.0				

## 27 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、26項目中25項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 身体拘束等の適正化	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 サービス担当者会議の開催	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 身体状況や嗜好に配慮した食事提供	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 食事に関する適切な配慮	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 入浴等のていねいさ	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 レクリエーション等の工夫	50.0	25.0	12.5	0.0	12.5	75.0	100.0
10 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 相談への適切な助言	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 健康保持・管理のための適切な措置	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 施設内設備の安全への配慮	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 施設内の衛生管理	87.5	0.0	0.0	0.0	12.5	87.5	100.0
16 モニタリングの記録	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	87.5	100.0
17 感染症予防等の周知徹底	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 協力医療機関の選定	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 職員への教育状況	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	87.5	88.9
23 全体的な満足度	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
24 事業所運営に関わる通知の確認と対応	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
26 運営推進会議の開催	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0



## 13 介護老人保健施設

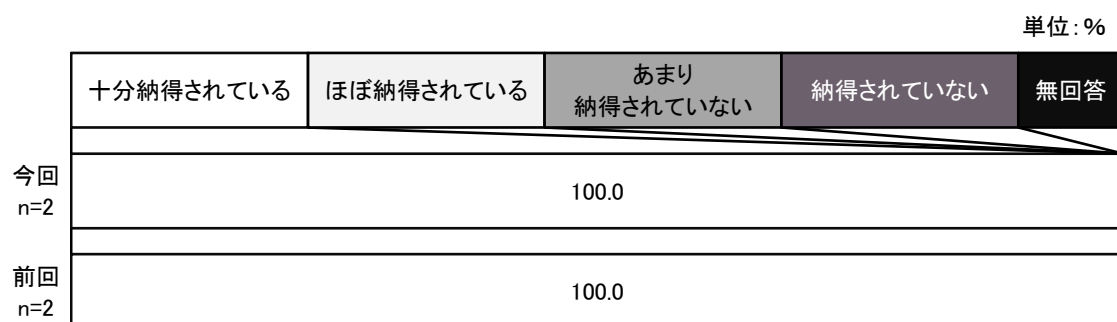
介護老人保健施設については、事業者の自己評価のみ実施した。

### (1) 事業者の自己評価

#### 1 重要事項の説明に対する納得

サービス提供前に、入所申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、入所申込者等は理解し、納得されていますか。

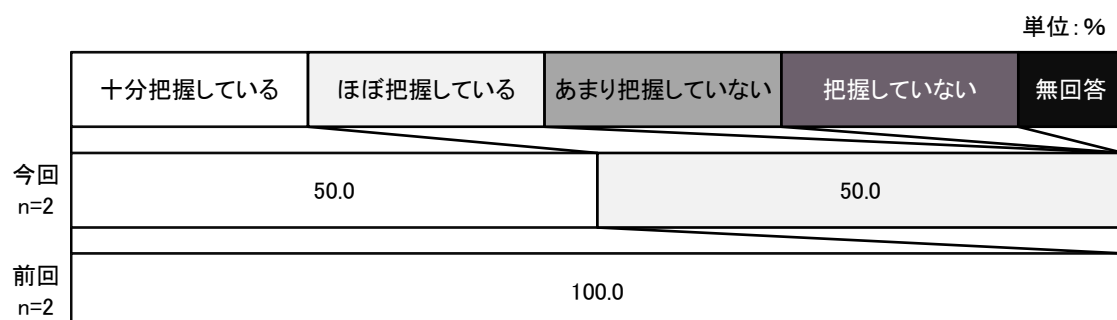
「十分納得されている」が100.0%となっている。



#### 2 心身状況等の把握

入所に際し、心身の状況、生活歴、病歴、サービスの利用状況等の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。

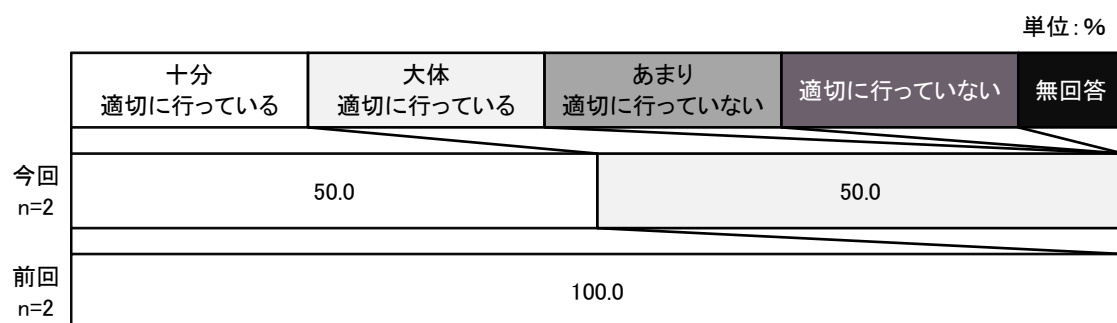
「十分把握している」が50.0%、「ほぼ把握している」が50.0%となっている。



### 3 身体拘束等の適正化

身体的拘束等の適正化を図るための必要な措置を講じていますか。

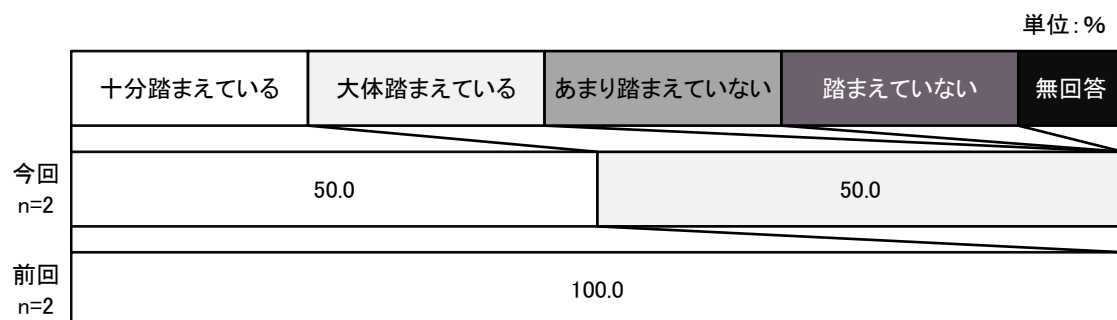
「十分適切に行っている」が 50.0%、「大体適切に行っている」が 50.0%となっている。



### 4 希望の取り入れ

施設サービス計画には、入所者・家族と十分に意見交換を行い、入所者の希望を踏まえて作成していますか。

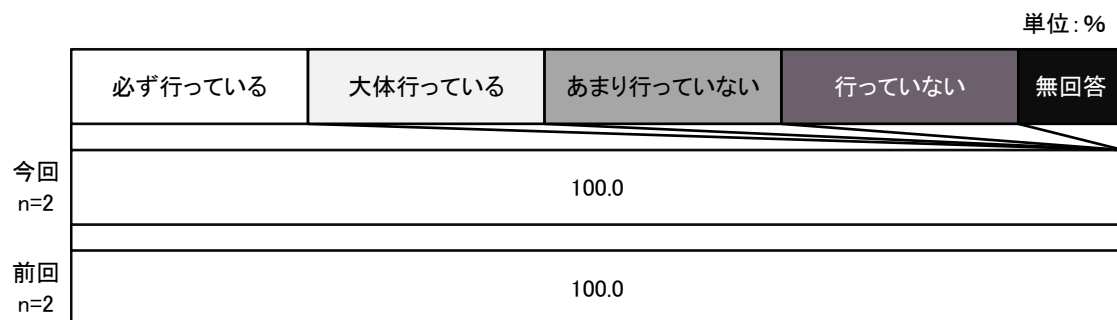
「十分踏まえている」が 50.0%、「大体踏まえている」が 50.0%となっている。



### 5 サービス担当者会議の開催

施設サービス計画を作成する場合は、サービス担当者会議を開催していますか。

「必ず行っている」が 100.0%となっている。



## 6 身体状況や嗜好に配慮した食事提供

食事は、栄養、入所者の心身の状況のほか、入所者の嗜好に配慮していますか。

「十分配慮している」が 50.0%、「大体配慮している」が 50.0%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 7 食事に関する適切な配慮

食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、入所者に合うよう配慮していますか。

「十分配慮している」が 100.0%となっている。

単位：%

	十分配慮している	大体配慮している	あまり配慮していない	配慮していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 8 入浴等のていねいさ

入浴または清拭は、入所者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。

「十分適切に行っている」が 100.0%となっている。

単位：%

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 9 レクリエーション等の工夫

入所者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。

「十分工夫している」が100.0%となっている。

単位：%

	十分工夫している	大体工夫している	あまり工夫していない	工夫していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 10 機能訓練の目標設定と定期的な評価

機能訓練は目標を設定し、定期的に評価を行っていますか。

「必ず行っている」が100.0%となっている。

単位：%

	必ず行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 11 諸記録の作成と保存

諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。

「十分整備している」が100.0%となっている。

単位：%

	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 12 相談への適切な助言

入所者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。

「十分努めている」が 50.0%、「大体努めている」が 50.0%となっている。

単位: %

	十分努めている	大体努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 13 健康保持・管理のための適切な措置

入所者の健康の保持、管理のため、適切な措置をとっていますか。

「十分適切に行っている」が 50.0%、「大体適切に行っている」が 50.0%となっている。

単位: %

	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 14 施設内設備の安全への配慮

貴事業所の建物、設備は、入所者が使いやすく、安全に活動できるよう整えていますか。

「十分整っている」が 50.0%、「大体整っている」が 50.0%となっている。

単位: %

	十分整っている	大体整っている	あまり整っていない	整っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	50.0		50.0		

## 15 避難訓練の実施

非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。

「年に複数回実施している」が50.0%、「年に1回は実施している」が50.0%となっている。

単位: %

	年に複数回実施している	年に1回は実施している	毎年実施できていない	実施していない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 16 施設内の衛生管理

入所者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療用具の管理に注意をはらっていますか。

「細心の注意をはらっている」が50.0%、「大体注意している」が50.0%となっている。

単位: %

	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	100.0				

## 17 モニタリングの記録

施設サービス計画作成後のモニタリングは、定期的に入所者と面接して行い、記録していますか。

「適切に行っている」が50.0%、「大体行っている」が50.0%となっている。

単位: %

	適切に行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	50.0		50.0		

## 18 感染症予防等の周知徹底

感染症または食中毒の発生、まん延に注意し、予防等のための検討委員会を定期的に行開催し、その結果を介護職員その他の従業者に周知徹底を図っていますか。

「適切に行っている」が100.0%となっている。

単位: %

	適切に行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 19 協力医療機関の選定

入院治療を必要とする入所者のために、あらかじめ協力病院を定めなければなりません  
が、定めていますか。

「定めている」が100.0%となっている。

単位: %

	定めている	今後定める予定である	定めたいが みつからない	定めていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 20 事故発生時の体制

事故の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じていますか。

「適切に行っている」が50.0%、「大体行っている」が50.0%となっている。

単位: %

	適切に行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	50.0			50.0	
前回 n=2	50.0			50.0	

## 21 苦情等への対応

入所者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。

「十分体制が整っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分 体制が整っている	大体 体制が整っている	あまり 体制が整っていない	体制が整っていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 22 個人情報の秘密厳守

入所者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は入所者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。

「十分に努め同意の上取り扱っている」が100.0%となっている。

単位：%

	十分に努め同意の上 取り扱っている	ほぼ努め同意の上 取り扱っている	十分に努めずあまり 同意を得ていない	努めていない・ 同意を得ていない	無回答
今回 n=2	100.0				
前回 n=2	100.0				

## 23 職員への教育状況

従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。

「十分に努めている」が50.0%、「ほぼ十分に努めている」が50.0%となっている。

単位：%

	十分に努めている	ほぼ 十分に努めている	あまり努めていない	努めていない	無回答
今回 n=2	50.0			50.0	
前回 n=2	50.0			50.0	



## 24 全体的な満足度

貴事業所が提供するサービスに対して、入所者・家族は十分に満足されていると思いますか。

「十分に満足を得られている」が50.0%、「概ね満足を得られている」が50.0%となっている。

単位：%

	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	50.0		50.0		

## 25 事業所運営に関わる通知の確認と対応

介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。

「十分に確認し対応している」が50.0%、「大体確認し対応している」が50.0%となっている。

単位：%

	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		

## 26 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み

職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。

「十分に行っている」が50.0%、「ほぼ十分に行っている」が50.0%となっている。

単位：%

	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない	無回答
今回 n=2	50.0		50.0		
前回 n=2	50.0		50.0		

## 27 まとめ

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 26 項目で 10 割となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 身体拘束等の適正化	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 サービス担当者会議の開催	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 身体状況や嗜好に配慮した食事提供	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 食事に関する適切な配慮	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 入浴等のていねいさ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 レクリエーション等の工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 機能訓練の目標設定と定期的な評価	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 相談への適切な助言	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 健康保持・管理のための適切な措置	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 施設内設備の安全への配慮	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 避難訓練の実施	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 施設内の衛生管理	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 モニタリングの記録	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症予防等の周知徹底	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 協力医療機関の選定	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 事故発生時の体制	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 職員への教育状況	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
24 全体的な満足度	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
25 事業所運営に関わる通知の確認と対応	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
26 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

## 【参考資料】

### 1 利用者評価 協力依頼文・調査票

協力依頼文（全サービス共通）	240
1 訪問介護	242
2 訪問入浴介護	244
3 訪問看護	246
4 訪問リハビリ	248
5 通所介護	250
6 通所リハビリ	252
7 短期入所生活介護	254
8 短期入所療養介護	256
9 居宅介護支援	258
10 認知症対応型通所介護	260
11 地域密着型通所介護	262

### 2 事業者自己評価 調査票

1 訪問介護	264
2 訪問入浴介護	266
3 訪問看護	268
4 訪問リハビリ	270
5 通所介護	272
6 通所リハビリ	274
7 短期入所生活介護	276
8 短期入所療養介護	278
9 居宅介護支援	280
10 認知症対応型通所介護	282
11 地域密着型通所介護	284
12 介護老人福祉施設	286
13 小規模特養	288
14 介護老人保健施設	290

# 1 利用者評価 協力依頼文・調査票

## 協力依頼文（全サービス共通）

介護サービスを利用している皆様へ

### 利用者アンケート調査へのご協力をお願い

日頃より、台東区政にご理解とご協力をいただきありがとうございます。

台東区では、介護を必要とする方やその家族が安心して介護サービスを利用していただけよう、介護サービスの質の向上に取り組んでいます。

このたび、その一環として、介護保険サービスのご利用者を対象に、満足度を中心としたアンケート調査を実施いたします。

皆様からの回答は、サービスごとに集計するなど統計的に処理し、「〇〇の考えを持つ方が何パーセント」といった形で分析を行い、まとめたものを公表いたしません。

あなた様ご自身のお名前や回答内容などが公表されることはありません。

ご多用のところ誠に恐縮ですが、本アンケート調査の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようよろしくお願いいたします。

令和4年9月 台東区長 服部 征夫

※調査結果は、ホームページにおいて公表する予定です。

※なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れ、令和4年9月30日（金）までにお近くのポストにご投函くださいますようお願い申し上げます。（切手不要）

#### 〔お願い〕

本調査は、介護サービスを利用されている区民の方から無作為に抽出した方へお願いしています。ご体調やご都合のよい日にお答えいただければ幸いです。

書き方については、裏面をご覧ください。

## ●利用者評価調査票の書き方

令和4年4月時点で、あなたがご利用されていたサービス事業所名の番号を、別紙の事業所名一覧表から選んでご記入いただき、以下に続く設問にお答えください。

ご回答はあなたの状況や、あなたの気持ちに最も近い番号を、それぞれ1つだけ選んで○をつけてください。

- ・お名前のご記入は不要です。
- ・ご本人がご記入いただくことが難しい場合は、ご家族などの代筆でも構いません。

(注)

ご利用している介護サービスすべてについての調査票を、お送りしていない場合があります。お送りした調査票のみご記入ください。

# 1 訪問介護

## 訪問介護 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	訪問介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	介護保険の対象にならないサービス内容について、説明を受けましたか。	1 受けた	2 受けていない		
(4)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかっている	2 ほぼわかっている	3 あまりわかっている	4 まったくわかっている
(5)	訪問介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(6)	訪問介護サービスの計画や目標について、あなたやご家族は理解していますか。	1 十分理解している	2 大体理解している	3 あまり理解していない	4 まったく理解していない・わからない
(7)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(8)	訪問介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(9)	事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。	1 時間を厳守している	2 ほとんど遅れることはない	3 遅れることはあるが連絡がくる	4 遅れることが多く連絡もない

<※裏面につづきます。>

質問項目		回答			
(10)	事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。	1 持っている と思う	2 大体 持っている と思う	3 あまり 持っている と思う	4 持っていない と思う・ わからない
(11)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(12)	入浴や排せつなどの介護や、洗濯、掃除などの家事について、特定の内容にかたよらずに、適切に提供されていますか。	1 適切に 提供されて いる	2 ほぼ適切に 提供されて いる	3 少々 かたよりが ある	4 かたよって いる
(13)	医療行為など訪問介護サービスでは利用できない内容について、頼んでやってもらうことがありますか。	1 まったく やってもら っていない	2 たまに やってもら っている	3 頻繁に やってもら っている	4 いつも やってもら っている
(14)	あなたへ提供した訪問介護サービスの内容などについて、事業所職員は記録していると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(15)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(16)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(17)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(18)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまり してくれ ない	4 してくれ ない
(19)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られて いると思う	2 ほぼ 守られて いると思う	3 あまり 守られてい ないと思う	4 守られてい ないと思う・ わからない
(20)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いて いる	2 大体 行き届いて いる	3 あまり 行き届いて いない	4 まったく 行き届いて いない
(21)	全体的にみて、ご利用の訪問介護サービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までに  
お近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 2 訪問入浴介護

### 訪問入浴介護 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	訪問入浴介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかっている	2 ほぼわかっている	3 あまりわかっていない	4 まったくわかっていない
(4)	訪問入浴介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(5)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(6)	訪問入浴介護サービスの利用方法について、あなたやご家族はわかりやすい説明を受けましたか。	1 十分説明を受けた	2 大体説明を受けた	3 あまり説明を受けていない	4 まったく説明を受けていない
(7)	入浴はていねいに行われていますか。	1 十分ていねいである	2 大体ていねいである	3 あまりていねいではない	4 ていねいではない
(8)	訪問入浴介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(9)	事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。	1 時間を厳守している	2 ほとんど遅れることはない	3 遅れることはあるが連絡がくる	4 遅れることが多く連絡もない

<※裏面につづきます。>



質問項目		回答			
(10)	事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。	1 持っている と思う	2 大体 持っている と思う	3 あまり 持っている と思う	4 持っていない と思う・ わからない
(11)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(12)	設備、器具、用品などは、安全に配慮され、清潔に保たれていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(13)	事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(14)	事業所は、あなたやご家族に対して、サービスの提供後に適切な事後指導を行っていますか。	1 行っている	2 大体 行っている	3 あまり 行って いない	4 行って いない・ わからない
(15)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(16)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(17)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(18)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまり してくれ ない	4 してくれ ない
(19)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られて いると思う	2 ほぼ 守られて いると思う	3 あまり 守られて いないと思う	4 守られて いないと思う・ わからない
(20)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いて いる	2 大体 行き届いて いる	3 あまり 行き届いて いない	4 まったく 行き届いて いない
(21)	全体的にみて、ご利用の訪問入浴介護サービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までに  
お近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

### 3 訪問看護

#### 訪問看護 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	訪問看護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかっている	2 ほぼわかっている	3 あまりわかっていない	4 まったくわかっていない
(4)	訪問看護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(5)	訪問看護サービスについて、あなたの状況にあった目標が設定されていますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(6)	訪問看護サービスの計画や目標について、あなたやご家族は理解していますか。	1 十分理解している	2 大体理解している	3 あまり理解していない	4 まったく理解していない・わからない
(7)	事業所はあなたの主治医と連絡をとったうえでサービス提供を行っていますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(8)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(9)	訪問看護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない

<※裏面につづきます。>

質問項目		回答			
(10)	事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。	1 時間を厳守している	2 ほとんど遅れることはない	3 遅れることはあるが連絡がくる	4 遅れることが多く連絡もない
(11)	事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。	1 持っていると思う	2 大体持っていると思う	3 あまり持っていないと思う	4 持っていないと思う・わからない
(12)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(13)	あなたへ提供した訪問看護サービスの内容などについて、事業所職員は記録していると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(14)	事業所は、あなたやご家族に対して、サービスの提供後に適切な事後指導を行っていますか。	1 行っている	2 大体行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない・わからない
(15)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(16)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(17)	万一事故が発生した場合の事業所の体制はしっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(18)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体してくれる	3 あまりしてくれない	4 してくれない
(19)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分守られていると思う	2 ほぼ守られていると思う	3 あまり守られていないと思う	4 守られていないと思う・わからない
(20)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分行き届いている	2 大体行き届いている	3 あまり行き届いていない	4 まったく行き届いていない
(21)	全体的にみて、ご利用の訪問看護サービスに満足されていますか。	1 十分満足している	2 ほぼ満足している	3 少々不満がある	4 とても不満がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までにお近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 4 訪問リハビリ

### 訪問リハビリテーション 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	訪問リハビリテーションサービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかっている	2 ほぼわかっている	3 あまりわかっていない	4 まったくわかっていない
(4)	訪問リハビリテーションサービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(5)	訪問リハビリテーションサービスについて、あなたの状況にあった目標が設定されていますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(6)	訪問リハビリテーションサービスの計画や目標について、あなたやご家族は理解していますか。	1 十分理解している	2 大体理解している	3 あまり理解していない	4 まったく理解していない・わからない
(7)	事業所は、主治医と密接に連携しながらサービスを提供していると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(8)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(9)	訪問リハビリテーションサービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない

<※裏面につづきます。>

質問項目		回答			
(10)	事業所職員が訪問時間に遅れてくることはありますか。	1 時間を厳守している	2 ほとんど遅れることはない	3 遅れることはあるが連絡がくる	4 遅れることが多く連絡もない
(11)	事業所職員は、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。	1 持っていると思う	2 大体持っていると思う	3 あまり持っていないと思う	4 持っていないと思う・わからない
(12)	あなたへ提供した訪問リハビリテーションの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(13)	事業所は、あなたやご家族に対して、サービスの提供後に適切な事後指導を行っていますか。	1 行っている	2 大体行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない・わからない
(14)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(15)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(16)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(17)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体してくれる	3 あまりしてくれない	4 してくれない
(18)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分守られていると思う	2 ほぼ守られていると思う	3 あまり守られていないと思う	4 守られていないと思う・わからない
(19)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分行き届いている	2 大体行き届いている	3 あまり行き届いていない	4 まったく行き届いていない
(20)	全体的にみて、ご利用の訪問リハビリテーションサービスに満足されていますか。	1 十分満足している	2 ほぼ満足している	3 少々不満がある	4 とても不満がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までにお近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 5 通所介護

### 通所介護（デイサービス） 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	通所介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分 納得した	2 ほぼ 納得した	3 あまり 納得し なかつた	4 まったく 納得し なかつた・ わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よく わかっ ている	2 ほぼ わかっ ている	3 あまり わかっ てい ない	4 まったく わかっ てい ない
(4)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう 思う	2 大体 そう 思う	3 あまり そう 思わ ない	4 そう 思わ ない・ わから ない
(5)	通所介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう 思う	2 大体 そう 思う	3 あまり そう 思わ ない	4 そう 思わ ない
(6)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう 思う	2 大体 そう 思う	3 あまり そう 思わ ない	4 そう 思わ ない
(7)	送迎は、安全に配慮されていると思いますか。	1 十分 配慮さ れてい る	2 大体 配慮さ れてい る	3 あまり 配慮さ れてい ない	4 配慮さ れてい ない・送 迎利用 なし
(8)	食事は、あなたの身体状況や嗜好に配慮されていますか。	1 十分 配慮さ れてい る	2 大体 配慮さ れてい る	3 あまり 配慮さ れてい ない	4 配慮さ れてい ない・食 事利用 なし
(9)	機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。	1 十分 工夫さ れてい る	2 大体 工夫さ れてい る	3 あまり 工夫さ れてい ない	4 まったく 工夫さ れてい ない

<※裏面につづきます。>

質問項目		回答			
(10)	事業所は、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。	1 十分 工夫されている	2 大体 工夫されている	3 あまり 工夫されていない	4 まったく 工夫されていない
(11)	入浴は、ていねいに行われていますか。	1 十分 ていねいである	2 大体 ていねいである	3 あまり ていねいではない	4 ていねいではない・入浴 利用なし
(12)	食堂や機能訓練室、トイレなど、施設内は、清潔に保たれていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない
(13)	通所介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(14)	事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(15)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(16)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(17)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(18)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまりして くれない	4 して くれない
(19)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られていると思う	2 ほぼ 守られていると思う	3 あまり 守られていないと思う	4 守られていないと思う・ わからない
(20)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いている	2 大体 行き届いている	3 あまり 行き届いていない	4 まったく 行き届いていない
(21)	全体的にみて、ご利用の通所介護サービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日(金)までにお近くのポストに投かんしてください。(切手不要)

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 6 通所リハビリ

### 通所リハビリテーション 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	通所リハビリテーションサービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかっている	2 ほぼわかっている	3 あまりわかっていない	4 まったくわかっていない
(4)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(5)	通所リハビリテーションサービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(6)	あなたの状況や目標に配慮されたサービス計画が作成されていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(7)	事業所は、医師と協力しながら、サービス計画を作成したり、サービスの提供を行っていますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(8)	送迎は、安全に配慮されていると思いますか。	1 十分配慮されている	2 大体配慮されている	3 あまり配慮されていない	4 配慮されていない・送迎利用なし
(9)	リハビリの説明はわかりやすいですか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(10)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない

<※裏面につづきます。>



質問項目		回答			
(11)	リハビリは、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。	1 十分 工夫されて いる	2 大体 工夫されて いる	3 あまり 工夫されて いない	4 まったく 工夫されて いない
(12)	通所リハビリテーションサービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(13)	あなたへ提供した通所リハビリテーションサービスの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(14)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(15)	施設内は清潔に保たれていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(16)	事業所職員は、服装や身なりなど衛生面に気をつけていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(17)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(18)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(19)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまり してくれ ない	4 してくれ ない
(20)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られて いると思う	2 ほぼ 守られて いると思う	3 あまり 守られてい ないと思う	4 守られてい ないと思う・ わからない
(21)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いて いる	2 大体 行き届いて いる	3 あまり 行き届いて いない	4 まったく 行き届いて いない
(22)	全体的にみて、ご利用の通所リハビリテーションサービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までにお近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 7 短期入所生活介護

### 短期入所生活介護（ショートステイ） 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	短期入所生活介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分 納得した	2 ほぼ 納得した	3 あまり納得 しなかった	4 まったく納得 しなかった・ わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よく わかっ ている	2 ほぼ わかっ ている	3 あまり わかっ てい ない	4 まったく わかっ てい ない
(4)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう 思う	2 大 体 そう 思う	3 あ ま り そ う 思 わ な い	4 そ う 思 わ な い ・ わ か ら な い
(5)	あなたへ提供した短期入所生活介護サービスの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。	1 そ う 思 う	2 大 体 そ う 思 う	3 あ ま り そ う 思 わ な い	4 そ う 思 わ な い
(6)	短期入所生活介護サービスの利用日数や曜日などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そ う 思 う	2 大 体 そ う 思 う	3 あ ま り そ う 思 わ な い	4 そ う 思 わ な い
(7)	事業所から、サービスの提供方法などについて、ていねいでわかりやすい説明を受けましたか。	1 十 分 説 明 を 受 け た	2 大 体 説 明 を 受 け た	3 あ ま り 説 明 を 受 け て い な い	4 説 明 を 受 け て い な い
(8)	排せつの介護は、あなたの心身の状況に応じて、ていねいに行われていますか。	1 十 分 て い ね い で あ る	2 大 体 て い ね い で あ る	3 あ ま り て い ね い で は な い	4 ま っ た く て い ね い で は な い
(9)	食事に関して、時間、介助方法など、個人の状況にあわせて適切に配慮されていると思いますか。	1 十 分 配 慮 さ れ て い る	2 大 体 配 慮 さ れ て い る	3 あ ま り 配 慮 さ れ て い な い	4 ま っ た く 配 慮 さ れ て い な い
(10)	入浴または清拭は、ていねいに行われていますか。	1 十 分 て い ね い で あ る	2 大 体 て い ね い で あ る	3 あ ま り て い ね い で は な い	4 ま っ た く て い ね い で は な い

<※裏面につづきます。>

質問項目		回答			
(11)	事業所がやむを得ず身体的拘束等を行う場合、くわしい説明や、あなたやご家族の同意を得るなど、適切に行っていると思いますか。	1 適切に行っていると思う	2 適切に行っていないと思う	3 わからない	4 身体的拘束を行っていない
(12)	あなたが楽しめるよう、行事やレクリエーションなどが工夫されていますか。	1 十分工夫されている	2 大体工夫されている	3 あまり工夫されていない	4 まったく工夫されていない
(13)	あなたやご家族の相談に、事業所職員はていねいに応じ、適切に助言してくれますか。	1 十分適切である	2 大体適切である	3 あまり適切ではない	4 まったく適切ではない
(14)	あなたの健康の保持、管理のため、適切な措置がとられていますか。	1 十分とられている	2 大体適切である	3 あまり適切ではない	4 まったく適切ではない
(15)	事業所は、施設内の設備や器具の衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(16)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(17)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(18)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(19)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体してくれる	3 あまりしてくれない	4 してくれない
(20)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分守られていると思う	2 ほぼ守られていると思う	3 あまり守られていないと思う	4 守られていないと思う・わからない
(21)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分行き届いている	2 大体行き届いている	3 あまり行き届いていない	4 まったく行き届いていない
(22)	全体的にみて、ご利用の短期入所生活介護サービスに満足されていますか。	1 十分満足している	2 ほぼ満足している	3 少々不満がある	4 とても不満がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までに  
お近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 8 短期入所療養介護

### 短期入所療養介護（ショートステイ） 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	短期入所療養介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかっている	2 ほぼわかっている	3 あまりわかっている	4 まったくわかっている
(4)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(5)	あなたへ提供した短期入所療養介護サービスの内容などについて、事業所職員はきちんと記録していると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(6)	短期入所療養介護サービスの利用日数や曜日などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(7)	排せつの介護は、あなたの心身の状況に応じて、ていねいに行われていますか。	1 十分ていねいである	2 大体ていねいである	3 あまりていねいではない	4 まったくていねいではない
(8)	食事に関して、時間、介助方法など、個人の状況にあわせて適切に配慮されていると思いますか。	1 十分配慮されている	2 大体配慮されている	3 あまり配慮されていない	4 まったく配慮されていない
(9)	入浴または清拭は、ていねいに行われていますか。	1 十分ていねいである	2 大体ていねいである	3 あまりていねいではない	4 まったくていねいではない
(10)	事業所がやむを得ず身体的拘束等を行う場合、くわしい説明や、あなたやご家族の同意を得るなど、適切に行っていると思いますか。	1 適切に行っていると思う	2 適切に行っていないと思う	3 わからない	4 身体的拘束を行っていない

<※裏面につづきます。>

質問項目		回答			
(11)	あなたが楽しめるよう、行事やレクリエーションなどが工夫されていますか。	1 十分 工夫されている	2 大体 工夫されている	3 あまり 工夫されていない	4 まったく 工夫されていない
(12)	あなたやご家族の相談に、事業所職員はていねいに応じ、適切に助言してくれますか。	1 十分 適切である	2 大体 適切である	3 あまり 適切ではない	4 まったく 適切ではない
(13)	機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。	1 十分 工夫されている	2 大体 工夫されている	3 あまり 工夫されていない	4 まったく 工夫されていない
(14)	事業所は、施設内の設備や器具の衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない
(15)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(16)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(17)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまり してくれない	4 してくれない
(18)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られていると思う	2 ほぼ 守られていると思う	3 あまり 守られていないと思う	4 守られていないと思う・ わからない
(19)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いている	2 大体 行き届いている	3 あまり 行き届いていない	4 まったく 行き届いていない
(20)	全体的にみて、ご利用の短期入所療養介護サービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までに  
お近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 9 居宅介護支援

### 居宅介護支援（ケアマネジメント） 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号（最も近いもの）に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた（あて名の方）の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	ケアマネジャーを選ぶときに、契約内容や重要事項について説明を受け、納得してから契約しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	あなたの希望があれば、ケアプランを作成する事業所を変更できることについて、説明を受けましたか。	1 受けた	2 受けていない	3 わからない	
(4)	ケアプランの作成は、あなたやご家族と直接お話しをして行われましたか。	1 行われた	2 行われなかった	3 わからない	
(5)	ケアマネジャーから、複数のサービス事業所などを紹介するよう求めたり、サービス事業者の選定理由の説明を求めることが可能であることを説明されていますか。	1 説明された	2 説明されていない	3 わからない	
(6)	サービス計画や内容など説明を受けた上で、ケアプランに同意しましたか。	1 十分説明を受けて同意した	2 大体説明を受けて同意した	3 あまり説明を受けず同意した	4 まったく説明を受けず同意した
(7)	サービス内容の変更時など、必要に応じてサービス担当者会議は開催されていますか。	1 開催されている	2 大体開催されている	3 あまり開催されていない	4 まったく開催されていない
(8)	あなたの状態やサービスの利用状況を確認するため、ケアマネジャーは毎月来てくれますか。	1 毎月2回以上は来る	2 毎月1回は来る	3 ほぼ月1回は来る	4 あまり来ない
(9)	ケアマネジャーは、あなたの要望やご家族のことについて、理解しようと努めていますか。	1 十分努めている	2 大体努めている	3 あまり努めていない	4 まったく努めていない
(10)	ケアプランの作成にあたって、あなたやご家族の考えや望んでいることを十分に聞いてくれましたか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない

<※裏面につづきます。>

質 問 項 目		回 答			
(11)	あなたが望まないサービスを無理にすすめられたことはありませんか。	1 まったくない	2 ほとんどない	3 少しすすめられた	4 何度かすすめられた
(12)	サービス内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(13)	あなたに対する居宅サービス計画は、一定のサービスや事業者に偏ることないように適切に作成されていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(14)	介護保険以外のサービスや地域のボランティアに関して教えてもらったことはありますか。	1 教えて もらった	2 教えて もらって いない	3 わからない	
(15)	ケアプランは、あなたの状態の改善や悪化防止などに配慮されていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(16)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない
(17)	ケアマネジャーは、あなたの家に訪問するとき身分証を持っていますか。	1 持っている と思う	2 大体 持っている と思う	3 あまり 持っていない と思う	4 持っていない と思う・ わからない
(18)	あなたへ提供した居宅介護支援の内容などについて、事業所職員は記録していると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(19)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(20)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(21)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまり してくれない	4 してくれない
(22)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られて いると思う	2 ほぼ 守られて いると思う	3 あまり 守られてい ないと思う	4 守られていな いと思う・わ からない
(23)	ケアマネジャーの教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いて いる	2 大体 行き届いて いる	3 あまり 行き届いて いない	4 まったく 行き届いて いない
(24)	全体的にみて、ご利用の居宅介護支援サービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日(金)までにお近くのポストに投かんしてください。(切手不要)

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 10 認知症対応型通所介護

### 認知症対応型通所介護(認知症対応型デイサービス) 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた(あて名の方)の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	認知症対応型通所介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかって いる	2 ほぼわかって いる	3 あまりわかって いない	4 まったくわかって いない
(4)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・ わからない
(5)	事業所はあなたのご家族の意見や希望をよく聞いて、サービスに取り入れていますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(6)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(7)	送迎は、安全に配慮されていると思いますか。	1 十分 配慮されて いる	2 大体 配慮されて いる	3 あまり 配慮されて いない	4 配慮されて いない・送 迎利用なし
(8)	食事は、あなたの身体状況や嗜好に配慮されていますか。	1 十分 配慮されて いる	2 大体 配慮されて いる	3 あまり 配慮されて いない	4 配慮されて いない・食 事利用なし
(9)	機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。	1 十分 工夫されて いる	2 大体 工夫されて いる	3 あまり 工夫されて いない	4 工夫されて いない
(10)	事業所は、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。	1 十分 工夫されて いる	2 大体 工夫されて いる	3 あまり 工夫されて いない	4 まったく 工夫されて いない

<※裏面につづきます。>



質問項目		回答			
(11)	入浴は、ていねいに行われていますか。	1 十分 ていねい である	2 大体 ていねい である	3 あまり ていねい ではない	4 ていねいで はない・入 浴利用なし
(12)	施設内は、清潔に保たれていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない
(13)	認知症対応型通所介護サービスの内容の変更にはこころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・わ からない
(14)	事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・わ からない
(15)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・わ からない
(16)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・わ からない
(17)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わ ない	4 そう思わ ない・わ からない
(18)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまり してくれ ない	4 してくれ ない
(19)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られて いると思う	2 ほぼ 守られて いると思う	3 あまり 守られてい ないと思う	4 守られてい ないと思う・わ からない
(20)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いて いる	2 大体 行き届いて いる	3 あまり 行き届いて いない	4 まったく 行き届いて いない
(21)	全体的にみて、ご利用の認知症対応型通所介護サービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までに  
お近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 11 地域密着型通所介護

### 地域密着型通所介護(地域密着型デイサービス) 利用者評価調査票

**令和4年4月**現在でご記入ください。

※ 別紙の事業所名の一覧表から、ご利用されていた事業所を選び、番号を書いてください。

事業所名 (番号)	
--------------	--

※ 表面・裏面にある質問について、それぞれ該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

質問項目		回答			
(1)	あなた(あて名の方)の要介護度は、次のうちどれですか。	1 要介護1 2 要介護2 3 要介護3	4 要介護4 5 要介護5		
(2)	地域密着型通所介護サービスを受ける前に、契約内容や重要事項について説明を受け、納得しましたか。	1 十分納得した	2 ほぼ納得した	3 あまり納得しなかった	4 まったく納得しなかった・わからない
(3)	事業所職員はあなたの気持ちや、生活の状況、健康状態などをよくわかってくれていると思いますか。	1 よくわかっている	2 ほぼわかっている	3 あまりわかっている	4 まったくわかっている
(4)	ご利用の事業所は、あなたのケアマネジャーと協力して、あなたの状態の改善や悪化防止に努めていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない・わからない
(5)	地域密着型通所介護サービスの曜日や時間などについて、あなたの希望は取り入れられていると思いますか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(6)	あなたやご家族への対応は、ていねいでわかりやすい言葉づかいですか。	1 そう思う	2 大体そう思う	3 あまりそう思わない	4 そう思わない
(7)	送迎は、安全に配慮されていると思いますか。	1 十分配慮されている	2 大体配慮されている	3 あまり配慮されていない	4 配慮されていない・送迎利用なし
(8)	食事は、あなたの身体状況や嗜好に配慮されていますか。	1 十分配慮されている	2 大体配慮されている	3 あまり配慮されていない	4 配慮されていない・食事利用なし
(9)	機能訓練は、あなたが自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。	1 十分工夫されている	2 大体工夫されている	3 あまり工夫されていない	4 まったく工夫されていない

<※裏面につづきます。>

質問項目		回答			
(10)	事業所は、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。	1 十分 工夫されている	2 大体 工夫されている	3 あまり 工夫されていない	4 まったく 工夫されていない
(11)	入浴は、ていねいに行われていますか。	1 十分 ていねいである	2 大体 ていねいである	3 あまり ていねいではない	4 ていねいではない・入浴 利用なし
(12)	食堂や機能訓練室、トイレなど、施設内は、清潔に保たれていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない
(13)	地域密着型通所介護サービスの内容の変更には、こころよく応じてくれると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(14)	事業所は、あなたへ提供したサービスの記録をきちんと行っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(15)	事業所は、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症予防に十分注意を払っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(16)	緊急の場合、あなたの主治医や病院に連絡するなど、事業所において必要な体制や手順が整っていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(17)	万一事故が発生した場合の事業所の体制は、しっかりしていると思いますか。	1 そう思う	2 大体 そう思う	3 あまり そう思わない	4 そう思わない・ わからない
(18)	苦情や不満があったとき、十分に説明を聞き、何らかの対応をしてくれますか。	1 してくれる	2 大体 してくれる	3 あまりして くれない	4 して くれない
(19)	あなたやご家族のプライバシーに関する情報は守られていると思いますか。	1 十分 守られていると思う	2 ほぼ 守られていると思う	3 あまり 守られていないと思う	4 守られていないと思う・ わからない
(20)	事業所職員の教育は行き届いていると思いますか。	1 十分 行き届いている	2 大体 行き届いている	3 あまり 行き届いていない	4 まったく 行き届いていない
(21)	全体的にみて、ご利用の地域密着型通所介護サービスに満足されていますか。	1 十分満足 している	2 ほぼ満足 している	3 少々不満 がある	4 とても不満 がある

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

なお、ご記入頂いた調査票は同封の返送用封筒に入れて、令和4年9月30日（金）までに  
お近くのポストに投かんしてください。（切手不要）

台東区役所 福祉部 介護保険課 事業者担当

## 2 事業者自己評価 調査票

### 1 訪問介護

#### 事業者自己評価 調査票 (訪問介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号															
所在地	(〒 - )																		
連絡先	記入者氏名				電話番号														
	役職				FAX番号														
e-mail	@																		

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(訪問介護)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	十分納得 されている	ほぼ納得 されている	あまり納得 されていない	納得 されていない
(2)	重要事項の説明に際し、介護保険給付の対象とならないサービスがあることを説明する必要がありますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	十分納得 されている	ほぼ納得 されている	あまり納得 されていない	納得 されていない
(3)	常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	十分把握 している	ほぼ把握 している	あまり把握 していない	把握 していない
(4)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	適切に 交付を受け 提供している	大体 交付を受け 提供している	あまり交付を 受けずに 提供している	交付を 受けずに 提供している
(5)	訪問介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成していますか。	十分 踏まえて いる	大体 踏まえて いる	あまり 踏まえて いない	踏まえて いない
(6)	訪問介護計画は、利用者・家族の介護状態の軽減、状態の悪化防止や介護予防等の目標を設定しなければなりません。適切に目標を設定していますか。	適切に設定 している	大体適切に 設定している	あまり適切に 設定して いない	適切に設定 していない
(7)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	十分連携 している	大体連携 している	あまり連携 していない	連携 していない
(8)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	十分行っ ている	ほぼ行っ ている	あまり行っ ていない	行っ ていない
(9)	訪問時間の厳守に努めなければなりません。都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者へ連絡していますか。	1 時間を 厳守している	2 時に遅れるが 必ず連絡 している	3 遅れる連絡が できないこと がある	4 遅れることが 多く事後承諾 である
(10)	従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。	1 常に携行 している	2 大体携行 している	3 あまり携行 していない	4 携行 していない

<※裏面につづきます。>

評価項目（訪問介護）		回答			
		1	2	3	4
(11)	従事者は、利用者・家族の気分を害することのないよう言動には十分注意する必要がありますが、注意を払っていますか。	1 十分注意を払っている	2 大体注意を払っている	3 あまり注意を払っていない	4 注意を払っていない
(12)	入浴、排せつ、食事等の介護や洗濯、掃除等の家事について、特定の援助に偏ることなく、総合的に提供されていますか。	1 総合的に提供している	2 ほぼ総合的に提供している	3 少々偏りがある	4 偏っている
(13)	利用者等に求められても、医療行為や類似行為はできませんが、医療機関の紹介等を含め、適切に説明し、納得を得て断るようにしていますか。	1 納得を得て断っている	2 ほぼ納得を得て断っている	3 不満そうだが断っている	4 断りきれない時がある
(14)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	1 毎回必ず記録している	2 概ね記録している	3 あまり記録をしていない	4 記録をしていない
(15)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(16)	利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(17)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分にしている	2 ほぼ十分にしている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(18)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整備対応している	2 大体整備対応している	3 あまり対応等できていない	4 対応等できていない
(19)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(20)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め同意の上取り扱っている	2 ほぼ努め同意の上取り扱っている	3 十分に努めずあまり同意を得ていない	4 努めていない・同意を得ていない
(21)	訪問介護員等の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するように努めていますか。	1 十分に努めている	2 ほぼ十分に努めている	3 あまり努めていない	4 努めていない
(22)	貴事業所が提供する訪問介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を得られている	2 概ね満足を得られている	3 あまり満足されていない	4 満足されていない
(23)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し対応している	2 大体確認し対応している	3 あまり対応していない	4 対応していない
(24)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分にしている	2 ほぼ十分にしている	3 あまり行っていない	4 行っていない

## 2 訪問入浴介護

### 事業者自己評価 調査票 (訪問入浴介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名					事業所番号														
所在地	(〒 - )																		
連絡先	記入者氏名				電話番号														
	役職				FAX番号														
e-mail	@																		

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(訪問入浴介護)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになってはいますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	十分納得 されている	ほぼ納得 されている	あまり納得 されていない	納得 されていない
(2)	常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	十分把握 している	ほぼ把握 している	あまり把握 していない	把握 していない
(3)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	適切に 交付を受け 提供している	大体 交付を受け 提供している	あまり交付を 受けずに 提供している	交付を 受けずに 提供している
(4)	サービスの提供に当たっては利用者の心身の状況と希望により適切なサービスの提供に努めていますか。	十分 努めて いる	大体 努めて いる	あまり 努めて いない	努めて いない
(5)	サービスの提供に当たっては懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明していますか。	十分説明 している	大体説明 している	あまり説明 していない	説明 していない
(6)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	十分連携 している	大体連携 している	あまり連携 していない	連携 していない
(7)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	十分行っ ている	ほぼ行っ ている	あまり行っ ていない	行っ ていない
(8)	訪問時間の厳守に努めなければなりません、都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者に連絡していますか。	1 時間を 厳守している	2 時に遅れるが 必ず連絡 している	3 遅れる連絡が できないこと がある	4 遅れることが 多く事後承諾 である
(9)	従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。	1 常に携行 している	2 大体携行 している	3 あまり携行 していない	4 携行 していない
(10)	従事者は、利用者・家族の気分を害することのないよう言動には十分注意する必要がありますが、注意を払っていますか。	1 十分注意を 払っている	2 大体注意を 払っている	3 あまり注意を 払っていない	4 注意を 払っていない

<※裏面につづきます。>

評価項目（訪問入浴介護）		回答			
		1	2	3	4
(11)	主治医の意見を確認の上、看護職員1名、介護職員2名の標準のサービス提供人員体制を介護職員3名の体制に代える場合がありますか。	1 看護職員を必ず付ける	2 たまに代用する	3 介護職員3名が常態	4 意見確認を怠る場合がある
(12)	設備、器具、用品の安全管理、清潔保持はもとより、利用者の身体に接触する設備、器具その他の用品は、サービスの提供ごとに消毒していますか。	1 毎回消毒している	2 毎回消毒か清掃を行う	3 1日1回は消毒している	4 時々消毒を忘れる
(13)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	1 毎回必ず記録している	2 概ね記録している	3 あまり記録をしていない	4 記録をしていない
(14)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(15)	サービス提供終了の際は、利用者・家族に、サービス提供状況を踏まえた適切な事後指導に努めることとなっていますが、行っていますか。	1 必ず行っている	2 大体行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(16)	利用者の心身の状態が急変した場合等に、主治医又は協力医療機関へ連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(17)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(18)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整え 対応している	2 大体整え 対応している	3 あまり対応等 できていない	4 対応等 できていない
(19)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分 体制が整って いる	2 大体 体制が整って いる	3 あまり体制が 整っていない	4 体制が 整っていない
(20)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報を利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め 同意の上取り 扱っている	2 ほぼ努め 同意の上取り 扱っている	3 十分に努めず あまり同意を 得ていない	4 努めていない ・同意を得て いない
(21)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めて いる	2 ほぼ十分に 努めている	3 あまり努めて いない	4 努めていない
(22)	貴事業所が提供する訪問入浴介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足 を得られている	2 概ね満足 を得られている	3 あまり満足 されていない	4 満足 されていない
(23)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し 対応している	2 大体確認し 対応している	3 あまり対応し ていない	4 対応していな い
(24)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない

### 3 訪問看護

#### 事業者自己評価 調査票 (訪問看護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号									
所在地	(〒 - )												
連絡先	記入者氏名				電話番号								
	役職				FAX番号								
e-mail	@												

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(訪問看護)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	常に利用者の心身の状況、病歴、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握 していない
(3)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に 交付を受け 提供している	2 大体 交付を受け 提供している	3 あまり交付を 受けずに 提供している	4 交付を 受けずに 提供している
(4)	訪問看護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分 踏まえて いる	2 大体 踏まえて いる	3 あまり 踏まえて いない	4 踏まえて いない
(5)	訪問看護計画は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定しなければなりません。適切に目標を設定していますか。	1 適切に設定 している	2 大体適切に 設定している	3 あまり適切に 設定して いない	4 適切に設定 していない
(6)	作成した訪問看護計画書の主要な事項については、利用者・家族にわかりやすく説明しなければなりません。利用者等は説明を理解されていますか。	1 十分理解 されている	2 大体理解 されている	3 あまり理解 されていない	4 理解 されていない
(7)	訪問看護は、主治医からの指示書を受ける等、主治医の指示に基づき提供することになっていますが、主治医の指示を確認の上提供していますか。	1 必ず 確認のうえ 提供している	2 大体は 確認のうえ 提供している	3 あまり 確認のうえ 提供して いない	4 確認のうえ 提供して いない
(8)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携 している	2 大体連携 している	3 あまり連携 していない	4 連携 していない
(9)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	1 十分行っ ている	2 ほぼ行っ ている	3 あまり行っ て いない	4 行っ て いない
(10)	訪問時間の厳守に努めなければなりません。都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者に連絡していますか。	1 時間を 厳守している	2 時に遅れるが 必ず連絡 している	3 遅れる連絡が できないこと がある	4 遅れることが 多く事後承諾 である

<※裏面につづきます。>



評価項目（訪問看護）		回答			
		1	2	3	4
(11)	看護師等は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。	常に携行している	大体携行している	あまり携行していない	携行していない
(12)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない
(13)	事業所の管理者は、訪問看護計画書や訪問看護報告書等をわかりやすく、適切に管理する必要がありますが、文書管理は万全ですか。	適切に管理している	ほぼ適切に管理している	やや改善が必要である	改善が必要である
(14)	サービス提供終了の際は、利用者・家族に、サービス提供状況を踏まえた適切な事後指導に努めることとなっていますが、行っていますか。	必ず行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない
(15)	利用者の病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医へ連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない
(16)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない
(17)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	適切に整備対応している	大体整備対応している	あまり対応等できていない	対応等できていない
(18)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない
(19)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	十分に努め同意の上取り扱っている	ほぼ努め同意の上取り扱っている	十分に努めずあまり同意を得ていない	努めていない・同意を得ていない
(20)	看護師等の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない
(21)	貴事業所が提供する訪問看護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない
(22)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない
(23)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない

## 4 訪問リハビリ

### 事業者自己評価 調査票 (訪問リハビリテーション)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号										
所在地	(〒 - )													
連絡先	記入者氏名				電話番号									
	役職				FAX番号									
e-mail	@													

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(訪問リハビリテーション)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	十分納得されている	ほぼ納得されている	あまり納得されていない	納得されていない
(2)	常に利用者の心身の状況、病歴、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	十分把握している	ほぼ把握している	あまり把握していない	把握していない
(3)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に交付を受け提供している	2 大体交付を受け提供している	3 あまり交付を受けずに提供している	4 交付を受けずに提供している
(4)	訪問リハビリテーション計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分踏まえている	2 大体踏まえている	3 あまり踏まえていない	4 踏まえていない
(5)	訪問リハビリテーション計画は、医師の診療に基づき、利用者の病状・希望等を踏まえ目標を設定しなければなりません。適切に目標を設定していますか。	1 適切に設定している	2 大体適切に設定している	3 あまり設定していない	4 設定していない
(6)	訪問リハビリテーション計画の内容について、利用者・家族にわかりやすく説明することになっていますが、利用者等は説明を理解されていますか。	1 十分理解されている	2 大体理解されている	3 あまり理解されていない	4 理解されていない
(7)	サービス提供は、主治医との密接な連携が必要ですが、連携がとれていますか。	1 十分連携している	2 大体連携している	3 あまり連携していない	4 連携していない
(8)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携している	2 大体連携している	3 あまり連携していない	4 連携していない
(9)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	1 十分行っている	2 ほぼ行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(10)	訪問時間の厳守に努めなければなりません。都合がつかず、時間に遅れる場合は利用者に連絡していますか。	1 時間を厳守している	2 時に遅れるが必ず連絡している	3 遅れる連絡ができないことがある	4 遅れることが多く事後承諾である

<※裏面につづきます。>

評価項目（訪問リハビリテーション）		回答			
		1	2	3	4
(11)	従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。	常に携行している	大体携行している	あまり携行していない	携行していない
(12)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	毎回必ず記録している	概ね記録している	あまり記録をしていない	記録をしていない
(13)	サービスの実施状況及び評価を記載する診療記録を作成し、医師に報告する必要がありますが、書面により報告していますか。	必ず書面により報告している	概ね書面により報告している	口頭で報告している	報告していない
(14)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない
(15)	利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない
(16)	サービス提供終了の際は、利用者・家族に、サービス提供状況を踏まえた適切な事後指導に努めることとなっていますが、行っていますか。	必ず行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない
(17)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	十分に 行っている	ほぼ十分に 行っている	あまり 行っていない	行っていない
(18)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	適切に 対応している	大体 対応している	あまり 対応等 できていない	対応 等 できていない
(19)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	十分 体制が整っ ている	大体 体制が整っ ている	あまり 体制が 整っていない	体制が 整っていない
(20)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報を利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	十分に 努め 同意の上 取り 扱っている	ほぼ 努め 同意の上 取り 扱っている	十分に 努めず あまり 同意を 得て いない	努めて いない ・同意 を得て いない
(21)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	十分に 努めて いる	ほぼ 十分に 努めて いる	あまり 努めて いない	努めて いない
(22)	貴事業所が提供する訪問リハビリテーションサービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	十分に 満足 を得ら れている	概ね 満足 を得ら れている	あまり 満足 され てい ない	満足 され てい ない
(23)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	十分に 確認し 対応 して いる	大体 確認し 対応 して いる	あまり 対応 し て い ない	対応 し て い な い
(24)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	十分に 行っ て い る	ほぼ 十分 に 行っ て い る	あまり 行っ て い ない	行っ て い ない

## 5 通所介護

### 事業者自己評価 調査票 (通所介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号										
所在地	(〒 _____ )													
連絡先	記入者氏名				電話番号									
	役職				FAX番号									
e-mail	_____@_____													

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(通所介護)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握 していない
(3)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携 している	2 大体連携 している	3 あまり連携 していない	4 連携 していない
(4)	生活相談員は、利用者個別の情報や要望を踏まえ、家庭との連携に配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(5)	認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。	1 十分 整えている	2 大体 整えている	3 あまり 整えていない	4 整えて いない
(6)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に 交付を受け 提供している	2 大体 交付を受け 提供している	3 あまり交付を 受けずに 提供している	4 交付を 受けずに 提供している
(7)	通所介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分 踏まえて いる	2 大体 踏まえて いる	3 あまり 踏まえて いない	4 踏まえて いない
(8)	利用者の心身の状況や要望、生活環境に役立つ工夫など十分に配慮したサービスを提供していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(9)	利用者が楽しめるような、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。	1 十分工夫 している	2 大体工夫 している	3 あまり工夫 していない	4 工夫 していない
(10)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	1 十分行っ ている	2 ほぼ行っ ている	3 あまり行っ ていない	4 行っ ていない

<※裏面につづきます。>

評価項目（通所介護）		回答			
		1	2	3	4
(11)	利用者ごとに、通所介護計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。	適切に記録している	大体記録している	あまり記録していない	記録していない
(12)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	適切に記録している	大体記録している	あまり記録していない	記録していない
(13)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	十分整備している	ほぼ整備している	あまり整備していない	整備していない
(14)	非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。	年に複数回実施している	年に1回は実施している	毎年実施できていない	実施していない
(15)	利用者の使用する食堂、風呂場、トイレ等の施設、食器その他の設備、飲用水等の衛生管理に注意をはらっていますか。	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない
(16)	利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない
(17)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	十分にしている	ほぼ十分にしている	あまり行っていない	行っていない
(18)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	適切に整備対応している	大体整備対応している	あまり対応等できていない	対応等できていない
(19)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない
(20)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報を利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	十分に努め同意の上取り扱っている	ほぼ努め同意の上取り扱っている	十分に努めずあまり同意を得ていない	努めていない・同意を得ていない
(21)	従業員の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない
(22)	貴事業所が提供する通所介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない
(23)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない
(24)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	十分にしている	ほぼ十分にしている	あまり行っていない	行っていない

## 6 通所リハビリ

### 事業者自己評価 調査票 (通所リハビリテーション)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号									
所在地	(〒 - )												
連絡先	記入者氏名				電話番号								
	役職				FAX番号								
e-mail	@												

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(通所リハビリテーション)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	常に利用者の心身の状況、病歴、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握 していない
(3)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携 している	2 大体連携 している	3 あまり連携 していない	4 連携 していない
(4)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に 交付を受け 提供している	2 大体 交付を受け 提供している	3 あまり交付を 受けずに 提供している	4 交付を 受けずに 提供している
(5)	通所リハビリテーション計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分 踏まえて いる	2 大体 踏まえて いる	3 あまり 踏まえて いない	4 踏まえて いない
(6)	通所リハビリテーション計画は、診療又は運動機能検査、作業能力検査等に基づいて作成していますか。	1 全ての利用者 に検査等を 実施	2 大体の利用者 に検査等を 実施	3 多くの利用者 に検査等を 実施していない	4 検査等を実施 していない
(7)	通所リハビリテーション計画は、医師、理学療法士、作業療法士その他従業者が共同して作成していますか。	1 十分共同 している	2 大体共同 している	3 あまり共同 していない	4 共同 していない
(8)	リハビリテーションの提供は、その都度、医師の指示を得て行っていますか。	1 必ず毎回 指示を 得ている	2 大体指示を 得ている	3 あまり指示を 得ていない	4 指示を 得ていない
(9)	利用者への説明や指導の際には、丁寧でわかりやすい言葉遣いに配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(10)	利用者が自宅でもリハビリに取り組めるよう器具や方法を工夫していますか。	1 十分工夫 している	2 大体工夫 している	3 あまり工夫 していない	4 工夫 していない
(11)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	1 十分行っ ている	2 ほぼ行っ ている	3 あまり行っ ていない	4 行っ ていない

<※裏面につづきます。>

評価項目（通所リハビリテーション）		回答			
(12)	利用者ごとに、通所リハビリテーション計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。	1 適切に記録している	2 大体記録している	3 あまり記録していない	4 記録していない
(13)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	1 適切に記録している	2 大体記録している	3 あまり記録していない	4 記録していない
(14)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(15)	非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。	1 年に複数回実施している	2 年に1回は実施している	3 毎年実施できていない	4 実施していない
(16)	利用者の使用するリハビリ室、機器等施設設備や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療用具の管理に注意をはらっていますか。	1 細心の注意をはらっている	2 大体注意している	3 あまり注意していない	4 注意していない
(17)	利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(18)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(19)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整え 対応している	2 大体整え 対応している	3 あまり対応等 できていない	4 対応等 できていない
(20)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分 体制が整って いる	2 大体 体制が整って いる	3 あまり体制が 整っていない	4 体制が 整っていない
(21)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め 同意の上取り 扱っている	2 ほぼ努め 同意の上取り 扱っている	3 十分に努めず あまり同意を 得ていない	4 努めていない ・同意を得て いない
(22)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めて いる	2 ほぼ十分に 努めている	3 あまり努めて いない	4 努めていない
(23)	貴事業所が提供する通所リハビリテーションに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を 得られている	2 概ね満足を 得られている	3 あまり満足 されていない	4 満足 されていない
(24)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し 対応している	2 大体確認し 対応している	3 あまり対応し ていない	4 対応していな い
(25)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない

## 7 短期入所生活介護

### 事業者自己評価 調査票 (短期入所生活介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名					事業所番号														
所在地	(〒 - )																		
連絡先	記入者氏名				電話番号														
	役職				FAX番号														
e-mail	@																		

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目 (短期入所生活介護)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握 していない
(3)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携 している	2 大体連携 している	3 あまり連携 していない	4 連携 していない
(4)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に 交付を受け 提供している	2 大体 交付を受け 提供している	3 あまり交付を 受けずに 提供している	4 交付を 受けずに 提供している
(5)	短期入所生活介護計画の作成時やサービスの提供に際しては、利用者の希望を取り入れていますか。	1 十分 取り入れて いる	2 大体 取り入れて いる	3 あまり 取り入れて いない	4 取り入れて いない
(6)	利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、利用者の心身の状況を踏まえて援助をしていますか。	1 十分 踏まえて いる	2 大体 踏まえて いる	3 あまり 踏まえて いない	4 踏まえて いない
(7)	やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、理由を記録していますか。	1 拘束等行っ ていない・必 ず記録して いる	2 大体記録 している	3 記録しな いことが 多い	4 記録 して いない
(8)	サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に、利用者や家族に対しサービスの提供方法等について理解しやすいよう説明していますか。	1 十分説明 している	2 大体説明 している	3 あまり説明 していない	4 説明 して いない
(9)	排せつの介護は利用者の心身の状況に応じ、丁寧に適切に行っていますか。	1 十分適切 に行っ ている	2 大体適切 に行っ ている	3 あまり適切 に行っ ていない	4 適切 に行っ ていない
(10)	食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、利用者に合うよう配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 して いない	4 配慮 して いない
(11)	入浴または清拭は、利用者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。	1 十分適切 に行っ ている	2 大体適切 に行っ ている	3 あまり適切 に行っ ていない	4 適切 に行っ ていない

<※裏面につづきます。>



評価項目（短期入所生活介護）		回答			
		1	2	3	4
(12)	利用者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。	1 十分工夫している	2 大体工夫している	3 あまり工夫していない	4 工夫していない
(13)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(14)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	1 毎回必ず記録している	2 概ね記録している	3 あまり記録をしていない	4 記録をしていない
(15)	利用者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。	1 十分努めている	2 大体努めている	3 あまり努めていない	4 努めていない
(16)	利用者の健康の保持、管理のため、適切な措置をとっていますか。	1 十分適切に行っている	2 大体適切に行っている	3 あまり適切に行っていない	4 適切に行っていない
(17)	利用者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。	1 細心の注意をはらっている	2 大体注意している	3 あまり注意していない	4 注意していない
(18)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(19)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整え 対応している	2 大体整え 対応している	3 あまり対応等 できていない	4 対応等 できていない
(20)	利用者の心身の状態が急変した場合等に、主治医又は協力医療機関へ連絡する等の必要な措置を講じなければなりません。また、いつでも体制が整っていますか。	1 十分 体制が整って いる	2 大体 体制が整って いる	3 あまり体制が 整っていない	4 体制が 整っていない
(21)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分 体制が整って いる	2 大体 体制が整って いる	3 あまり体制が 整っていない	4 体制が 整っていない
(22)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め 同意の上取り 扱っている	2 ほぼ努め 同意の上取り 扱っている	3 十分に努めず あまり同意を 得ていない	4 努めていない ・同意を得て いない
(23)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めて いる	2 ほぼ十分に 努めている	3 あまり努めて いない	4 努めていない
(24)	貴事業所が提供するサービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足 を得られている	2 概ね満足 を得られている	3 あまり満足 されていない	4 満足 されていない
(25)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し 対応している	2 大体確認し 対応している	3 あまり対応し ていない	4 対応してい ない
(26)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない

## 8 短期入所療養介護

### 事業者自己評価 調査票 (短期入所療養介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名					事業所番号															
所在地	(〒 - )																			
連絡先	記入者氏名					電話番号														
	役職					FAX番号														
e-mail	@																			

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目 (短期入所療養介護)		回答			
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握 していない
(3)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携 している	2 大体連携 している	3 あまり連携 していない	4 連携 していない
(4)	認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。	1 十分 整えている	2 大体 整えている	3 あまり 整っていない	4 整って いない
(5)	やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、理由を記録していますか。	1 拘束等行っ ていない・必 ず記録して いる	2 大体記録 している	3 記録しな いことが 多い	4 記録 して いない
(6)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に 交付を受け 提供して いる	2 大体 交付を受け 提供して いる	3 あまり交付 を受けず に提供して いる	4 交付を 受けず に提供して いる
(7)	短期入所療養介護計画の作成時やサービスの提供に際しては、利用者の希望を取り入れていますか。	1 十分 取り入れて いる	2 大体 取り入れて いる	3 あまり 取り入れて いない	4 取り入れ て いない
(8)	排せつの介護は利用者の心身の状況に応じ、丁寧に適切に行っていますか。	1 十分適切 に行っ ている	2 大体適切 に行っ ている	3 あまり適切 に行っ て いない	4 適切 に行っ て いない
(9)	食事は、利用者の栄養状態や身体の状況、病状のほか嗜好に配慮していますか。	1 十分配慮 して いる	2 大体配慮 して いる	3 あまり配慮 して いない	4 配慮 して いない
(10)	食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、利用者に合うよう配慮していますか。	1 十分配慮 して いる	2 大体配慮 して いる	3 あまり配慮 して いない	4 配慮 して いない

<※裏面につづきます。>

評価項目（短期入所療養介護）		回答			
		1	2	3	4
(11)	入浴または清拭は、利用者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。	1 十分適切に行っている	2 大体適切に行っている	3 あまり適切に行っていない	4 適切に行っていない
(12)	機能訓練は、利用者が自宅での生活にも役立てられるよう工夫されていますか。	1 十分工夫している	2 大体工夫している	3 あまり工夫していない	4 工夫していない
(13)	利用者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。	1 十分工夫している	2 大体工夫している	3 あまり工夫していない	4 工夫していない
(14)	利用者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。	1 十分努めている	2 大体努めている	3 あまり努めていない	4 努めていない
(15)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(16)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	1 毎回必ず記録している	2 概ね記録している	3 あまり記録をしていない	4 記録をしていない
(17)	利用者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。	1 細心の注意をはらっている	2 大体注意している	3 あまり注意していない	4 注意していない
(18)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(19)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整え 対応している	2 大体整え 対応している	3 あまり対応等 できていない	4 対応等 できていない
(20)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分 体制が整って いる	2 大体 体制が整って いる	3 あまり体制が 整っていない	4 体制が 整っていない
(21)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め 同意の上取り 扱っている	2 ほぼ努め 同意の上取り 扱っている	3 十分に努めず あまり同意を 得ていない	4 努めていない ・同意を得て いない
(22)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めて いる	2 ほぼ十分に 努めている	3 あまり努めて いない	4 努めていない
(23)	貴事業所が提供するサービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を 得られている	2 概ね満足を 得られている	3 あまり満足 されていない	4 満足 されていない
(24)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し 対応している	2 大体確認し 対応している	3 あまり対応し ていない	4 対応していな い
(25)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない

## 9 居宅介護支援

### 事業者自己評価 調査票 (居宅介護支援)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号										
所在地	(〒 - )													
連絡先	記入者氏名				電話番号									
	役職				FAX番号									
e-mail	@													

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(居宅介護支援)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	十分納得 されている	ほぼ納得 されている	あまり納得 されていない	納得 されていない
(2)	いつでも他の居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか。	必ず説明 している	大体説明 している	あまり説明 していない	説明 していない
(3)	利用者に対し、複数のサービス事業者等を紹介できるよう求めることができること、サービス事業者の選定理由の説明を求めることが可能であることを説明していますか。	必ず説明 している	大体説明 している	あまり説明 していない	説明 していない
(4)	アセスメントは、利用者宅等を訪問し、利用者・家族と面接して行っていますか。	必ず 面接する	大体 面接する	あまり 面接しない	面接しない
(5)	居宅サービス計画の原案の内容を利用者・家族に説明したうえ、同意を得ていますか。	必ず 得ている	大体 得ている	あまり 得ていない	得ていない
(6)	要介護認定時の他、サービス内容の変更時等必要に応じて、効果的なケアプランとなるようサービス担当者会議を開催していますか。	必ず開催 している	大体開催 している	あまり開催 していない	開催して いない
(7)	居宅サービス計画の作成後、定期的にサービス提供の状況を把握(モニタリング)していますか。	十分把握 している	大体把握 している	あまり把握 していない	把握 していない
(8)	アセスメントやモニタリングのとき以外にも、常に利用者の個別の情報や要望の把握に努めていますか。	十分 努めている	大体 努めている	あまり 努めていない	努めていない
(9)	居宅サービス計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的にサービス等の利用が行われるよう作成していますか。	十分配慮し 作成 している	大体配慮し 作成 している	あまり 配慮せず 作成している	配慮してい ない・作成して いない
(10)	利用者の状態や環境の変化を踏まえ、居宅サービス計画の見直し、変更を柔軟に行っていますか。	十分柔軟に 対応している	大体柔軟に 対応している	あまり 柔軟に対応 していない	柔軟に対応 していない
(11)	居宅サービス計画を作成した際には、利用者及び担当者へ交付していますか。	適切に交付 している	大体交付 している	あまり交付 していない	交付 していない

<※裏面につづきます。>

評価項目（居宅介護支援）		回答			
		1	2	3	4
(12)	居宅サービス計画の作成に当たっては介護給付等対象サービス以外のサービス等も位置付けていますか。	1 必ず位置付けている	2 大体位置付けている	3 あまり位置付けていない	4 位置付けていない
(13)	居宅サービス計画は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療サービスとの連携に十分配慮されていますか。	1 十分配慮している	2 大体配慮している	3 あまり配慮していない	4 配慮していない
(14)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(15)	居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明していますか。	1 十分説明している	2 大体説明している	3 あまり説明していない	4 説明していない
(16)	従事者は、身分証を携行し、初回訪問時や利用者等の求めに応じ、これを提示することとされていますが、身分証を常に携行していますか。	1 常に携行している	2 大体携行している	3 あまり携行していない	4 携行していない
(17)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整え対応している	2 大体整え対応している	3 あまり対応等できていない	4 対応等できていない
(18)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(19)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め同意の上取り扱っている	2 ほぼ努め同意の上取り扱っている	3 十分に努めずあまり同意を得ていない	4 努めていない・同意を得ていない
(20)	貴事業所が作成した居宅サービス計画に対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を得られている	2 概ね満足を得られている	3 あまり満足されていない	4 満足されていない
(21)	居宅サービス計画は、一定のサービスや事業者に偏ることがないように適切に作成されていますか。	1 十分適切に作成している	2 概ね適切に作成している	3 あまり適切に作成していない	4 適切に作成していない
(22)	介護支援専門員の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めている	2 ほぼ十分に努めている	3 あまり努めていない	4 努めていない
(23)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し対応している	2 大体確認し対応している	3 あまり対応していない	4 対応していない
(24)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分にやっている	2 ほぼ十分にやっている	3 あまりやっていない	4 やっていない
(25)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分にやっている	2 ほぼ十分にやっている	3 あまりやっていない	4 やっていない

## 10 認知症対応型通所介護

### 事業者自己評価 調査票 (認知症対応型通所介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号										
所在地	(〒 - )													
連絡先	記入者氏名				電話番号									
	役職				FAX番号									
e-mail	@													

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目 (認知症対応型通所介護)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握 していない
(3)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携 している	2 大体連携 している	3 あまり連携 していない	4 連携 していない
(4)	生活相談員は、利用者個別の情報や要望を踏まえ、家庭との連携に配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(5)	認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。	1 十分 整えている	2 大体 整えている	3 あまり 整えていない	4 整えていない
(6)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に 交付を受け 提供している	2 大体 交付を受け 提供している	3 あまり交付を 受けずに 提供している	4 交付を 受けずに 提供している
(7)	認知症対応型通所介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分 踏まえて いる	2 大体 踏まえて いる	3 あまり 踏まえて いない	4 踏まえて いない
(8)	利用者の心身の状況や要望、生活環境に役立つ工夫など十分に配慮したサービスを提供していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(9)	利用者が楽しめるような、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。	1 十分工夫 している	2 大体工夫 している	3 あまり工夫 していない	4 工夫 していない
(10)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	1 十分行っ ている	2 ほぼ行っ ている	3 あまり行っ ていない	4 行っ ていない
(11)	利用者ごとに、認知症対応型通所介護計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。	1 適切に記録 している	2 大体記録 している	3 あまり記録 していない	4 記録 していない

<※裏面につづきます。>

評価項目（認知症対応型通所介護）		回答			
		1	2	3	4
(12)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	1 適切に記録している	2 大体記録している	3 あまり記録していない	4 記録していない
(13)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(14)	非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。	1 年に複数回実施している	2 年に1回は実施している	3 毎年実施できていない	4 実施していない
(15)	利用者の使用する食堂、風呂場、トイレ等の施設、食器その他の設備、飲用水等の衛生管理に注意をはらっていますか。	1 細心の注意をはらっている	2 大体注意している	3 あまり注意していない	4 注意していない
(16)	利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(17)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(18)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整え 対応している	2 大体整え 対応している	3 あまり対応等 できていない	4 対応等 できていない
(19)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分体制が 整っている	2 大体体制が 整っている	3 あまり体制が 整っていない	4 体制が 整っていない
(20)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め 同意の上取り 扱っている	2 ほぼ努め 同意の上取り 扱っている	3 十分に努めず あまり同意を 得ていない	4 努めていない ・同意を得て いない
(21)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めて いる	2 ほぼ十分に 努めている	3 あまり努めて いない	4 努めていない
(22)	真事業所が提供する認知症対応型通所介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を 得られている	2 概ね満足を 得られている	3 あまり満足 されていない	4 満足 されていない
(23)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し 対応している	2 大体確認し 対応している	3 あまり対応し ていない	4 対応していな い
(24)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(25)	運営推進会議をおおむね6月に1回以上開催し、サービス提供状況を報告していますか。（書面開催を含む）	1 開催回数を満 たし報告もし ている	2 開催回数を満 たしているが 報告は不十分	3 開催回数は不 十分だが報告 はしている	4 開催回数・報 告も不十分

# 11 地域密着型通所介護

## 事業者自己評価 調査票 (地域密着型通所介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名					事業所番号														
所在地	(〒 - )																		
連絡先	記入者氏名				電話番号														
	役職				FAX番号														
e-mail	@																		

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目 (地域密着型通所介護)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、利用申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、利用者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	常に利用者の心身状況、生活環境、保健医療福祉サービス等の利用状況の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握 していない
(3)	ケアマネジャーや他の保健医療福祉サービス提供事業者と意見交換や情報提供等相互の連携がとれていますか。	1 十分連携 している	2 大体連携 している	3 あまり連携 していない	4 連携 していない
(4)	生活相談員は、利用者個別の情報や要望を踏まえ、家庭との連携に配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(5)	認知症状態にある要介護者等のため、その特性に配慮したサービスの提供体制を整えていますか。	1 十分 整えている	2 大体 整えている	3 あまり 整えていない	4 整えて いない
(6)	担当ケアマネジャーより居宅サービス計画の交付を受け、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	1 適切に 交付を受け 提供している	2 大体 交付を受け 提供している	3 あまり交付を 受けずに 提供している	4 交付を 受けずに 提供している
(7)	地域密着型通所介護計画は、利用者・家族と十分に意見交換を行い、利用者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分 踏まえて いる	2 大体 踏まえて いる	3 あまり 踏まえて いない	4 踏まえて いない
(8)	利用者の心身の状況や要望、生活環境に役立つ工夫など十分に配慮したサービスを提供していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(9)	利用者が楽しめるような、サービスの魅力を高める独自の工夫をしていますか。	1 十分工夫 している	2 大体工夫 している	3 あまり工夫 していない	4 工夫 していない
(10)	利用者・家族からサービス内容の変更の申し出があった場合、居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な援助を行っていますか。	1 十分行っ ている	2 ほぼ行っ ている	3 あまり行っ ていない	4 行っ ていない
(11)	利用者ごとに、地域密着型通所介護計画に沿って、サービスの実施状況、目標の達成状況の記録を行っていますか。	1 適切に記録 している	2 大体記録 している	3 あまり記録 していない	4 記録 していない

<※裏面につづきます。>



評価項目（地域密着型通所介護）		回答			
		1	2	3	4
(12)	サービスを提供した際は、提供日、内容等必要事項を居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記録していますか。	1 適切に記録している	2 大体記録している	3 あまり記録していない	4 記録していない
(13)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備している	2 ほぼ整備している	3 あまり整備していない	4 整備していない
(14)	非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。	1 年に複数回実施している	2 年に1回は実施している	3 毎年実施できていない	4 実施していない
(15)	利用者の使用する食堂、風呂場、トイレ等の施設、食器その他の設備、飲用水等の衛生管理に注意をはらっていますか。	1 細心の注意をはらっている	2 大体注意している	3 あまり注意していない	4 注意していない
(16)	利用者に病状の急変が生じた場合等に、主治医に連絡する等の必要な措置を講じなければなりません、いつでも体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(17)	感染症が発生、まん延しないよう、感染症を予防するための備品を備える等、感染防止対策を行っていますか。	1 十分にしている	2 ほぼ十分にしている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(18)	事故発生時に備え、連絡先の把握や体制等を整えていますか。また、事故が発生した場合は、区、家族、ケアマネジャー等に報告する等、必要な措置を講じていますか。	1 適切に整備対応している	2 大体整備対応している	3 あまり対応等できていない	4 対応等できていない
(19)	利用者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(20)	利用者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は利用者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め同意の上取り扱っている	2 ほぼ努め同意の上取り扱っている	3 十分に努めずあまり同意を得ていない	4 努めていない・同意を得ていない
(21)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めている	2 ほぼ十分に努めている	3 あまり努めていない	4 努めていない
(22)	貴事業所が提供する地域密着型通所介護サービスに対して、利用者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を得られている	2 概ね満足を得られている	3 あまり満足されていない	4 満足されていない
(23)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し対応している	2 大体確認し対応している	3 あまり対応していない	4 対応していない
(24)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分にしている	2 ほぼ十分にしている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(25)	運営推進会議をおおむね6月に1回以上開催し、サービス提供状況を報告していますか。（書面開催を含む）	1 開催回数を満たし報告もしている	2 開催回数を満たしているが報告は不十分	3 開催回数は不十分だが報告はしている	4 開催回数・報告も不十分

## 12 介護老人福祉施設

### 事業者自己評価 調査票 (介護老人福祉施設)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号															
所在地	(〒 - )																		
連絡先	記入者氏名				電話番号														
	役職				FAX番号														
e-mail	@																		

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(介護老人福祉施設)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、入所申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、入所申込者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	入所に際し、心身の状況、生活歴、病歴、サービスの利用状況等の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握して いない
(3)	身体的拘束等の適正化を図るための必要な措置を講じていますか。	1 十分適切に 行っている	2 大体適切に 行っている	3 あまり適切に 行っていない	4 適切に 行っていない
(4)	施設サービス計画には、入所者・家族と十分に意見交換を行い、入所者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分 踏まえている	2 大体 踏まえている	3 あまり踏まえて いない	4 踏まえて いない
(5)	施設サービス計画を作成する場合は、サービス担当者会議を開催していますか。	1 必ず 行っている	2 大体 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(6)	食事は、栄養、入所者の心身の状況のほか、入所者の嗜好に配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(7)	食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、入所者に合うよう配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(8)	入浴または清拭は、入所者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。	1 十分適切に 行っている	2 大体適切に 行っている	3 あまり適切に 行っていない	4 適切に 行っていない
(9)	入所者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。	1 十分工夫 している	2 大体工夫 している	3 あまり工夫 していない	4 工夫 していない
(10)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備 している	2 ほぼ整備 している	3 あまり整備 していない	4 整備 していない
(11)	入所者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。	1 十分 努めている	2 大体 努めている	3 あまり 努めていない	4 努めて いない

<※裏面につづきます。>

評価項目（介護老人福祉施設）		回答			
		1	2	3	4
(12)	入所者の健康の保持、管理のため、適切な措置をとっていますか。	1 十分適切に行っている	2 大体適切に行っている	3 あまり適切に行っていない	4 適切に行っていない
(13)	貴事業所の建物、設備は、入所者が使いやすく、安全に活動できるよう整えていますか。	1 十分整っている	2 大体整っている	3 あまり整っていない	4 整っていない
(14)	非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。	1 年に複数回実施している	2 年に1回は実施している	3 毎年実施できていない	4 実施していない
(15)	入所者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。	1 細心の注意をはらっている	2 大体注意している	3 あまり注意していない	4 注意していない
(16)	施設サービス計画作成後のモニタリングは、定期的に入所者と面接して行い、記録していますか。	1 適切に行っている	2 大体行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(17)	感染症または食中毒の発生、まん延に注意し、予防等のための検討委員会を定期的に開催し、その結果を介護職員その他の従業者に周知徹底を図っていますか。	1 適切に行っている	2 大体行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(18)	入院治療を必要とする入所者のために、あらかじめ協力病院を定めなければなりません、定めていますか。	1 定めている	2 今後定める予定である	3 定めたいがみつからない	4 定めていない
(19)	事故の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じていますか。	1 適切に行っている	2 大体行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない
(20)	入所者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分体制が整っている	2 大体体制が整っている	3 あまり体制が整っていない	4 体制が整っていない
(21)	入所者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報が入所者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め同意の上取り扱っている	2 ほぼ努め同意の上取り扱っている	3 十分に努めずあまり同意を得ていない	4 努めていない・同意を得ていない
(22)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めている	2 ほぼ十分に努めている	3 あまり努めていない	4 努めていない
(23)	貴事業所が提供するサービスに対して、入所者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を得られている	2 概ね満足を得られている	3 あまり満足されていない	4 満足されていない
(24)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し対応している	2 大体確認し対応している	3 あまり対応していない	4 対応していない
(25)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分に行っている	2 ほぼ十分に行っている	3 あまり行っていない	4 行っていない

# 13 小規模特養

## 事業者自己評価 調査票 (地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号									
所在地	(〒 - )												
連絡先	記入者氏名				電話番号								
	役職				FAX番号								
e-mail	@												

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)		回 答			
(1)	サービス提供前に、入所申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、入所申込者等は理解し、納得されていますか。	1 十分納得 されている	2 ほぼ納得 されている	3 あまり納得 されていない	4 納得 されていない
(2)	入所に際し、心身の状況、生活歴、病歴、サービスの利用状況等の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	1 十分把握 している	2 ほぼ把握 している	3 あまり把握 していない	4 把握して いない
(3)	身体的拘束等の適正化を図るための必要な措置を講じていますか。	1 十分適切に 行っている	2 大体適切に 行っている	3 あまり適切に 行っていない	4 適切に 行っていない
(4)	地域密着型施設サービス計画には、入所者・家族と十分に意見交換を行い、入所者の希望を踏まえて作成していますか。	1 十分 踏まえている	2 大体 踏まえている	3 あまり 踏まえて いない	4 踏まえて いない
(5)	地域密着型施設サービス計画を作成する場合は、サービス担当者会議を開催していますか。	1 必ず 行っている	2 大体 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(6)	食事は、栄養、入所者の心身の状況のほか、入所者の嗜好に配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(7)	食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、入所者に合うよう配慮していますか。	1 十分配慮 している	2 大体配慮 している	3 あまり配慮 していない	4 配慮 していない
(8)	入浴または清拭は、入所者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。	1 十分適切に 行っている	2 大体適切に 行っている	3 あまり適切に 行っていない	4 適切に 行っていない
(9)	入所者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。	1 十分工夫 している	2 大体工夫 している	3 あまり工夫 していない	4 工夫 していない
(10)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	1 十分整備 している	2 ほぼ整備 している	3 あまり整備 していない	4 整備 していない
(11)	入所者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。	1 十分 努めている	2 大体 努めている	3 あまり 努めていない	4 努めていない

<※裏面につづきます。>

評価項目(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)		回 答			
		1	2	3	4
(12)	入所者の健康の保持、管理のため、適切な措置をとっていますか。	十分適切に行っている	大体適切に行っている	あまり適切に行っていない	適切に行っていない
(13)	貴事業所の建物、設備は、入所者が使いやすく、安全に活動できるよう整えていますか。	十分整っている	大体整っている	あまり整っていない	整っていない
(14)	非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。	年に複数回実施している	年に1回は実施している	毎年実施できていない	実施していない
(15)	入所者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。	細心の注意をはらっている	大体注意している	あまり注意していない	注意していない
(16)	地域密着型施設サービス計画作成後のモニタリングは、定期的に入所者と面接して行い、記録していますか。	適切に行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない
(17)	感染症または食中毒の発生、まん延に注意し、予防等のための検討委員会を定期的に開催し、その結果を介護職員その他の従業者に周知徹底を図っていますか。	適切に行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない
(18)	入院治療を必要とする入所者のために、あらかじめ協力病院を定めなければなりません、定めていますか。	定めている	今後定める予定である	定めたいがみつからない	定めていない
(19)	事故の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じていますか。	適切に行っている	大体行っている	あまり行っていない	行っていない
(20)	入所者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者(兼務可)を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	十分体制が整っている	大体体制が整っている	あまり体制が整っていない	体制が整っていない
(21)	入所者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報は入所者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	十分に努め同意の上取り扱っている	ほぼ努め同意の上取り扱っている	十分に努めずあまり同意を得ていない	努めていない・同意を得ていない
(22)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加(派遣)や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	十分に努めている	ほぼ十分に努めている	あまり努めていない	努めていない
(23)	貴事業所が提供するサービスに対して、入所者・家族は十分に満足されていると思いますか。	十分に満足を得られている	概ね満足を得られている	あまり満足されていない	満足されていない
(24)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	十分に確認し対応している	大体確認し対応している	あまり対応していない	対応していない
(25)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	十分に行っている	ほぼ十分に行っている	あまり行っていない	行っていない
(26)	運営推進会議をおおむね2月に1回以上開催し。サービス提供状況を報告していますか。(書面開催を含む)	開催回数を満たし報告もしている	開催回数を満たしているが報告は不十分	開催回数は不十分だが報告はしている	開催回数・報告も不十分

# 14 介護老人保健施設

## 事業者自己評価 調査票 (介護老人保健施設)

令和4年9月末日現在 (提出期限 令和4年10月21日(金))

事業所名				事業所番号															
所在地	(〒 _____ )																		
連絡先	記入者氏名			電話番号															
	役職			FAX番号															
e-mail	_____@_____																		

※表面・裏面にある評価について、該当する番号(最も近いもの)に1つ○をつけてください。

評価項目 (介護老人保健施設)		回答			
		1	2	3	4
(1)	サービス提供前に、入所申込者・家族へ重要事項説明書を渡し、説明することになっていますが、入所申込者等は理解し、納得されていますか。	十分納得 されている	ほぼ納得 されている	あまり納得 されていない	納得 されていない
(2)	入所に際し、心身の状況、生活歴、病歴、サービスの利用状況等の把握に努める必要がありますが、これらを把握していますか。	十分把握 している	ほぼ把握 している	あまり把握 していない	把握して いない
(3)	身体的拘束等の適正化を図るための必要な措置を講じていますか。	十分適切に 行っている	大体適切に 行っている	あまり適切に 行っていない	適切に 行っていない
(4)	施設サービス計画には、入所者・家族と十分に意見交換を行い、入所者の希望を踏まえて作成していますか。	十分 踏まえている	大体 踏まえている	あまり 踏まえて いない	踏まえて いない
(5)	施設サービス計画を作成する場合は、サービス担当者会議を開催していますか。	必ず 行っている	大体 行っている	あまり 行っていない	行っていない
(6)	食事は、栄養、入所者の心身の状況のほか、入所者の嗜好に配慮していますか。	十分配慮 している	大体配慮 している	あまり配慮 していない	配慮 していない
(7)	食事時間、食器・用具、食事介助の仕方、離床して食事を行う等食事方法は、入所者に合うよう配慮していますか。	十分配慮 している	大体配慮 している	あまり配慮 していない	配慮 していない
(8)	入浴または清拭は、入所者の心身の状況を踏まえ、丁寧に適切に行っていますか。	十分適切に 行っている	大体適切に 行っている	あまり適切に 行っていない	適切に 行っていない
(9)	入所者が楽しめるよう行事やレクリエーションを工夫していますか。	十分工夫 している	大体工夫 している	あまり工夫 していない	工夫 していない
(10)	機能訓練は目標を設定し、定期的に評価を行っていますか。	必ず 行っている	大体 行っている	あまり 行っていない	行っていない
(11)	諸記録の作成と保存を適切に行い、整備していますか。	十分整備 している	ほぼ整備 している	あまり整備 していない	整備 していない

<※裏面につづきます。>

評価項目（介護老人保健施設）		回答			
		1	2	3	4
(12)	入所者・家族の相談には、丁寧に応じ、適切に助言するよう努めていますか。	1 十分 努めている	2 大体 努めている	3 あまり 努めていない	4 努めていない
(13)	入所者の健康の保持、管理のため、適切な措置をとっていますか。	1 十分適切に 行っている	2 大体適切に 行っている	3 あまり適切に 行っていない	4 適切に 行っていない
(14)	貴事業所の建物、設備は、入所者が使いやすく、安全に活動できるよう整えていますか。	1 十分 整っている	2 大体 整っている	3 あまり 整っていない	4 整っていない
(15)	非常災害に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っていますか。	1 年に複数回 実施している	2 年に1回は 実施している	3 毎年実施 できていない	4 実施 していない
(16)	入所者の使用する設備、器具や飲用水などの衛生管理、医薬品や医療機器の管理に注意をはらっていますか。	1 細心の注意を はらっている	2 大体注意 している	3 あまり注意 していない	4 注意 していない
(17)	施設サービス計画作成後のモニタリングは、定期的に入所者と面接して行い、記録していますか。	1 適切に 行っている	2 大体 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(18)	感染症または食中毒の発生、まん延に注意し、予防等のための検討委員会を定期的に開催し、その結果を介護職員その他の従業者に周知徹底を図っていますか。	1 適切に 行っている	2 大体 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(19)	入院治療を必要とする入所者のために、あらかじめ協力病院を定めなければなりません、定めていますか。	1 定めている	2 今後定める 予定である	3 定めたいが みつからない	4 定めていない
(20)	事故の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じていますか。	1 適切に 行っている	2 大体 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない
(21)	入所者・家族が、いつでも、相談や苦情を言えるよう担当者（兼務可）を置き、適切に対応する体制が整っていますか。	1 十分 体制が整って いる	2 大体 体制が整って いる	3 あまり体制が 整っていない	4 体制が 整っていない
(22)	入所者・家族等のプライバシーに関する情報の管理について秘密厳守に努めていますか。また、知り得た個人情報が入所者・家族等に対し、それぞれ同意を得た上で取り扱っていますか。	1 十分に努め 同意の上取り 扱っている	2 ほぼ努め 同意の上取り 扱っている	3 十分に努めず あまり同意を 得ていない	4 努めていない ・同意を得て いない
(23)	従業者の資質向上のため、所外研修への参加（派遣）や、所内での定期研修の実施等、研修の機会を確保するよう努めていますか。	1 十分に努めて いる	2 ほぼ十分に 努めている	3 あまり努めて いない	4 努めていない
(24)	貴事業所が提供するサービスに対して、入所者・家族は十分に満足されていると思いますか。	1 十分に満足を 得られている	2 概ね満足を 得られている	3 あまり満足 されていない	4 満足 されていない
(25)	介護保険最新情報等の事業所運営に関わる通知については必ず確認し、事業所として、適切に対応していますか。	1 十分に確認し 対応している	2 大体確認し 対応している	3 あまり対応し ていない	4 対応していな い
(26)	職員が働きやすいような労働環境を整え、所内職員や他事業所等との連携強化、情報の共有化を図る取り組みを行っていますか。	1 十分に 行っている	2 ほぼ十分に 行っている	3 あまり 行っていない	4 行っていない

## 介護サービス評価実施報告書

令和5年3月発行（令和4年度登録第47号）

発行 台東区

編集 台東区福祉部介護保険課  
東京都台東区東上野4-5-6

電話 03-5246-1111（代表）

集計・分析 株式会社 社会構想研究所  
東京都港区新橋5-8-6  
03-6430-9277