

評価結果概要版



令和3年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1216

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・経営理念を組織内に浸透を図る取り組みは、個々の職員の貢献意欲を引き出す機会として重要な取り組みと言えます

法人の経営理念の思いや考え方をグループ施設全体に浸透を図ることで、組織価値観に基づいた職員ひとり一人の行動や業務につなげる理念の具現化のために、法人全体の研修に経営層の施設長と事業管理者が参加して、その内容を基に経営層自らが施設内の全職員に対する研修を実施して、組織価値観の共有を図るように取り組んでいます。また理念にある「感動介護憲章」に基づいた「職員クレド」の理解を深めるようにしています。経営理念の浸透は個々の職員の仕事に対する価値観とすり合わせとなり貢献意欲を引き出す機会として重要な取り組みと言えます。

・利用者の心身や在宅生活の社会性も視野に入れ、自立に必要な支援目標と家族の状態とのバランスを考慮したケアプランの策定に努めています

有する能力に応じその人らしい日常生活を営むことができるよう支援していくことを基本方針としてケアプランの作成に取り組んでいます。リアセスメントにより利用者・家族それぞれが問題としている事や意向を細かく汲み取って課題分析しています。例えば歩行機能低下の方の歩行への意欲をケアプランに反映し、サービス提供事業者によるリハビリと共に家族との散歩をプランに位置付けるなど、本人の役割、頑張ることを具体的に計画に位置付け、本人の強みを引き出し、在宅生活の自立や社会性の継続を支援するケアプランの策定に努めています。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業目標に掲げたケアマネ体制づくりに向けて、将来求められる業務を適切に行える準備を計画的に進めていくことが望まれます

施設の重点目標に在宅サービスの充実に向けた居宅支援事業所の体制づくりをあげています。現在二人体制ということもあり、会議や日常業務の中で利用者の変化等を定期的且つ随時報告し合う環境があり、またケアマネジメントの質を確保するために資質向上に関わる研修を受講したり、管理体制や法令順守など職員間で確認・共有して信頼性のあるケアマネ業務に努めています。今後目標達成に向け例えば定期的な事例検討の実施や新人ケアマネジャーの育成マニュアルの整備など、将来求められる業務を適切に行える準備を計画的に進めていくことが望まれます。

・利用者・家族の在宅生活の安全と在宅事業職員の安全を確保に関わるリスク回避策を、施設全体で検討することが

望まれます

利用者の在宅生活の安全のために、感染症予防や健康管理に関わる助言や情報を利用者・家族の要望や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、直近の新型コロナ感染症情報を適時職員に伝達し、事業ごとに感染防止に注意を払うように努めています。今後は、併設事業全体で在宅事業の利用者対応時の感染防止策のルール化や感染が疑われるときの対応策、熱発者で感染が疑われた際の防護服の装着による対応方法のOJTなどの事業者側の準備のほか、利用者・家族への感染防止方法の周知が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/69

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	86.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	80.0%	6.0%	6.0%	6.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	56.0%	23.0%	10.0%	10.0%



利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人響会
事業所名称	好日苑ケアプランセンター
事業所所在地	東京都大田区上池台5丁目7番1号
事業所電話番号	03-3748-6022

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安心と暖かさの実現 2. 良質なサービスの提供 3. 地域貢献 4. 人材の育成 5. 安定した経営基盤

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族は高い満足度を示しており、高評価を得ています

第三者評価の利用者調査における「総合的な満足度」は、回答した方の92%が「大変満足・満足」となっています。また、「ケアマネジャーの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか」といった設問に、回答した方の96%が、「はい」と回答しており、非常に高い評価・好評を得ています。居宅介護支援事業所は、響会全体の中でも、真っ先に地域住民や地域の利用者に接する部署であり、その点で居宅介護支援事業所の顧客満足度や接遇は、響会の評価・第一印象になると思われます。今後も、経営上の重要な指標として、維持・継続して欲しいと思います。

・地域の中で特定事業所としての求められる役割を力を入れて担っています

地域の関係機関と協力して、特定事業所として求められる役割を果たしています。例えば、年3回のケアマネの会の役員の引き受け、主任ケアマネの会への協力、区主催研修会でのファシリテーター役の担当、他事業所のケアプラン点検等に協力しています。また、他の法人との合同事例検討会の開催等を通して、事業所の特性や強みを生かした地域全体での支援力の強化にも尽力しています。地域の中核的な事業所として、地域のケアマネジメント力の向上を目指した取り組みは、高く評価できます。今後も継続して欲しいと思います。

・利用者が望む社会生活の実現を支援しています

状態像の改善により要介護状態から要支援になった好例があります。例えば、その方の持っている能力や特性、経歴を生かして資格取得等を支援し、要介護状態が改善した事例があります。利用者の潜在能力や背景を尊重し、介護保険制度に依らない、他の制度や地域の社会資源を活用し、利用者の望む社会生活の実現を支援しています。事業所としては、こうした事例や成果を積極的に行政や社会に広く届け、改善事例を増やす為に、地域の社会資源の開発や活用を促進したい考えです。その使命感と実現に向けた今後の取り組みに期待が持てます。

さらなる改善が望まれる点

・法人単位でのICT活用をさらに推進し、事務作業等のさらなる効率化に期待します

ケアマネは、多くの事務作業や情報処理・共有、利用や家族との信頼関係構築等が求められ、日々の業務は多岐にわたります。受託件数も多く求められるものの、昨今の介護保険制度の改正により、提供票の送付・電話対応・請求業務等、煩雑な事務作業は、さらに多くなってきている状況です。また、利用者調査では、「メールでも対応して欲しい」等の要望も上がっています。これらを踏まえ、今後は、ICTの導入や帳票類の見直し等により、事業所単位だけでなく、法人全体でケアマネの業務負担を軽減する体制を検討していく事が期待されます。

・学習成果のアウトプット等の拡充に期待します

現在、医療的な研修や地域で行われる研修会等に積極的に参加し、多岐にわたる支援に関するスキル向上を図っています。一方で、実際に参加した職員からの伝達研修や成果報告のような機会の拡充が課題と認識されています。今後は、例えば、支援の振り返りの意味合いでの事例発表や症例報告、上昇・改善事例の成果発表のような場を設ける等も有効と思われます。インプットする研修参加にとどまらず、これまでの成果や振り返りをアウトプットする形の研修や報告等を拡充する等により、さらなるサービス質の向上を期待します。

・好日苑多機能型居宅介護のアピールの強化に期待します

これまでの響会が目指してきた事業構想の延長で、現在、「好日苑多機能型居宅介護」構想が掲げられており、令和4年度より各種の取り組みがスタートする予定です。窓口となっている居宅介護支援事業所、サービス提供事業所としての通所・短期入所・特養等、1ストップである強みが、さらにブラッシュアップされる事と期待出来ます。これを踏まえ、現在ホームページのリニューアルが企画されているとの事から、これらの構想・イメージがしっかりと見る側に伝わり、好日苑の魅力がますます発信出来るようなホームページになる事を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員一人ひとりの知識・技術等の向上、経験の共有に力を入れています

現在4名の職員体制で2名が主任ケアマネとして稼働しており、事業所内の週1回の会議等を通して、ケース検討の中でコミュニケーションに関する事や意向やニーズを引き出す為の技術指導や助言が自然な形で行われています。そうした助言や会議を通して技術向上を図っています。事業所内で職員間が自然に学べるきっかけを作る事で、対応力向上につながり、質の高いケアマネジメントに発展しています。好日苑としての独自の強固な体制は、力を入れた取り組みとして、高く評価出来ます。

・困難事例や新規利用者の情報共有に力を入れています

毎週行っている居宅会議では、事業所の職員全員が出席して、困難事例だけではなく新規の利用者についても情報を共有するようにしています。また、アセスメントやファイリング方法は、担当のケアマネ以外でもわかるように工夫しており、担当のケアマネが不在の時でも、迅速に適切な対応が出来るようにしています。情報共有を密にする事で、経験豊富な主任ケアマネの意見を伺う機会にもなっており、質の高いケアプラン作成となるように力を入れた取り組みと言えます。

・コロナ禍の中でも感染対策をした上で、実際に訪問し対話する事に力を入れています

好日苑では、コロナ禍の中であっても、感染対策として検温・手指消毒の徹底、PCR検査を毎週実施する等の細心の注意を払いながら訪問しています。訪問する事で、利用者や家族と対面で、表上・声音等の非言語的コミュニケーションも含めて情報収集をし、適切なサービス提供につなげています。利用者からも、「いつも寄り添いながら、状況の変化等に、迅速に対応してくれます」等の好意的なコメントが上がっています。力を入れた取り組みとして、今後も継続して欲しいと思います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

103/150

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	95.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%		7.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	86.0%		9.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	87.0%		7.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		5.0%	10.0%
		いいえ：0.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	74.0%		8.0%	12.0%
		いいえ：3.0%		

評価結果概要版



令和3年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぼぼ
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3366

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2) 異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3) 法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4) 研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5) 意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・4名のケアマネージャーが情報の共有やフォロー体制を整備することで、チームとしての支援を実現しています

主任ケアマネージャーを中心に4名のケアマネージャーが在籍しています。事業所では、朝のミーティングや職員会議で継続的に情報を共有しているほか、利用者のアセスメント、計画書、経過記録等は、同一のシステム内に保存されており、常に最新の情報を共有出来るようになっていました。また、主任ケアマネージャーが各担当者の利用者に対する支援経過を確認し、必要に応じて各担当者のフォローを行うなど、チームとして相互に連携しながら支援できる体制が整っています。

・医療機関、介護保険施設等と協力・連携し、医療から介護へのスムーズなサービスの移行に取り組んでいます

医療機関、介護保険施設とは普段からコミュニケーションをとり、利用者や家族にとって有益な情報を収集し、適宜提供しています。また、主治医とも連携し、利用者の退院後の生活支援や施設入所時における不安・負担の軽減を軽減しています。介護保険施設についても、入所や利用に関する不安・負担軽減のため、各施設の情報提供や施設への事前連絡等きめ細やかな対応を心がけています。サービス担当者会議は必要に応じて医療関係者にも参加してもらうことで、医療から介護へのスムーズなサービスの移行につなげています。

・近隣の事業者と連携した研修会の実施を通して、職員のスキルアップを図っています

法人の研修では、接遇や感染症対策、虐待防止研修を実施しており、職員は適宜参加をしています。また、職員のスキルアップを目的として、区の主催する研修に定期的に参加することに加えて、近隣の介護事業者と協働して、研修会や事例検討会を実施しています。今年度は、「本人は意思表示ができず、家族の意見が強くなってしまったケース」をテーマに、事例検討会を行っています。今後は、研修会や事例検討会の実施を増やしていきたいと考えています。

さらなる改善が望まれる点

・利用促進のための情報提供の多様化が期待されます

事業所の情報は、パンフレットや法人の広報誌（つるかめ）、介護サービス情報誌「ハートページ」などの紙媒体で提供しています。また、施設ホームページ、「とうきょう福祉ナビゲーション」、「ハートページナビ大田区版」、「ミルモネット（ケアマネージャー向けのWebサービス）」等を通して情報の提供を行っています。利用を希望する方の中には、施設に足を運べなかったり、インターネットを活用できない方もいらっしゃることから、事業所の取

り組みやサービスの利用方法、内容などについて情報発信の多様化が期待されます。

・事業所内で培われた技術や蓄積された情報等を手順書やマニュアルに落とし込むことで、人材の育成や組織の醸成が期待されます

事業所には、アセスメントやサービス計画書の作成等に関わる知識や技術、社会資源に関する情報や利用者・家族・サービス提供事業者に関わる際の待遇等、様々な知識や技術、情報が蓄積されています。これらの蓄積されたノウハウを手順書やマニュアルに落とし込むことで、人材の育成や組織の醸成が期待されます。

・各事業セグメントの年度計画と連動させた中期経営計画の策定が期待されます

昨年度施設長の交代があり、現在新施設長により今年度からの3年間にわたる中期経営計画を策定中です。この中期経営計画は、おおた高齢者施設推進プランと連動しており、区の動向を反映した内容となっています。法人の掲げる理念「明るく、楽しく、すごせる毎日」、基本方針「地域に必要とされ、地域と共にある法人であり続ける」を施設全体で実現させるため、より詳細な計画策定を目指しています。また中期経営計画を反映した各事業セグメントの年度計画策定に取り組むことで、より一体感のある施設運営が行われると思われれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・朝のミーティングや職員会議等で利用者情報を共有し、速やかな対応を心がけています

主任ケアマネジャーを中心に4名のケアマネジャーが在籍しています。利用者のアセスメント、計画書、経過記録等は、同一のシステム内に保存されており、常に最新の情報が記録されています。朝のミーティングでは、各利用者の状況を共有するほか、主任ケアマネジャーが各担当者の利用者に対する支援経過を確認し、必要に応じて、各担当者のフォローを行っています。また、担当が不在の際にも、共有した情報を元にサービス等の対応が滞ることがないようにしています。

・介護保険外のサービスを取り入れる等、利用者の意向に沿った計画を作成しています

法人の理念「明るく・楽しく・すごせる毎日」を元に、「利用者に上質なサービスが提供できるよう、各ケアマネジャーの知識及び情報の共有を図る」として事業所の方針を立てています。居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者・家族の想いや意向を最大限に尊重しつつ、利用者が望む生活の支援ができるように努めています。また、利用者が望む生活の支援として、介護保険サービスだけでなく、インフォーマルなサービス（マッサージ、配食、掃除、自費ヘルパー等）も取り入れ、利用者の多様なニーズに応えられるようにしています。

・初回サービス利用時は自宅や事業所に出向き、利用状況等を確認しています

初回サービス利用時は自宅や事業所に出向き、利用時の様子の確認や本人や家族からの感想を聞き取り、利用状況を確認しています。また、必要に応じて、サービス提供事業者に連絡し、提供しているサービスに過不足がないか、サービスの内容が居宅サービス計画の援助目標に沿っているかどうか確認しています。過不足があった場合は、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、対応を図っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/109

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	97.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	10.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	97.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	77.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%	16.0%

評価結果概要版



令和3年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社ホームケア井上
事業所名称	株式会社ホームケア井上
事業所所在地	東京都大田区鵜の木1丁目16番24号HIビル
事業所電話番号	03-3750-2077

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。2) 笑顔をたやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。3) 利用者の残存能力を活かし、その人らしい安全かつ自立した生活の継続を支援します。4) 専門的な知識や必要な情報を提供し、利用者の自己決定をうながし、尊重します。5) 様々な研修・連絡会に参加し、得た専門知識を発揮し、利用者の支援に活かします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員への研修制度や業務体制が図れており、様々なニーズに対応するケアマネジメントが有効に機能しています

事業所特定加算 を取得し、7人の職員が在籍していることにより利用者のニーズに合う担当配置が可能であり、日常的に活発な事例検討会等を行ない専門的スキルを持った複数の職員が多角的な視点から新たなニーズの把握や相談援助に役立っています。業務の分担や協力体制が整えられており、きめ細やかな対応と相談を受けたら即行動することを実践しています。こうした活動により、利用者・家族・関係機関等より安心・信頼を得られています。職員の研修制度や業務体制が図られており、様々なニーズに対応するケアマネジメントが有効に機能しています。

・地域情報や健康情報など生活に密着した情報提供と関係事業所との連携強化し、地域ネットワークの構築に努めています

関係事業所との連携強化を図り、地域包括ケアを推進する会議体やネットワークに参画して協働関係を深めるようにしています。事業所が発行する「月刊誌たんぼぼ」は多くの利用者の方が楽しみされており、サービス内容の紹介や利用者の作品の掲載、感染対策などの健康情報、災害避難情報、詐欺被害防止、ワクチン接種の予約の仕方など区報の担当者から情報を聞き取って提供しています。生活に密着した情報提供によって、暮らしの中で興味・関心を引き出すきっかけ作りや事業所と良好な関係づくりに役立っています。

・ケアマネ業務のサポート体制による職員の倫理的育成と、事業所内及び法人全体で協働してサービス向上を図る風土が醸成されています

ケアマネ業務が法令順守で遂行するサポート体制も機能し、法令遵守や虐待防止、尊厳の尊重等の研修、顧問弁護士による個人情報保護などの研修を開催するなど、各ケアマネの適切な業務遂行や倫理的行動につなげています。またスキルアップに必要な外部研修への参加や事例検討会では各自がもつ知識や情報を出し合い、利用者本位のケアプラン策定につなげています。法人内の他事業とも利用者支援の連携体制のほか、たんぼぼ通信や利用者アンケート調査等を協力して実施するなど、事業全体で協働してサービス向上を図る風土が醸成しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援に必要な介護保険・行政・介護保険外・地域のサービス情報をより効率的・効果的に活用する仕組みの検討が期待されます

利用者の実現したい目標に沿って総合的かつ効果的にサービスが受けられるように、ケアプランに組み込むサービスを選定する際には、利用者に複数のサービス事業所のパンフレット等で説明し、通所介護などは見学を勧めて、利用者・家族の選択と意向を尊重して決定しています。現在、多岐にわたる利用者支援に必要な介護保険・行政・保険外・地域のサービス情報は紙ベースでファイリングし、必要に応じて最新情報に更新していますが、今後は利用者に提供するサービス情報をデジタル化やICT化することで、より効率・効果的な情報提供が期待されます。

・サービス事業所と自立支援の考え方の共有化とケアプランとサービス計画の整合性をより連動するように働きかけることが期待されます

利用者の「尊厳の保持・自立支援」を目的に、利用者の実現したい目標に沿って総合的かつ効果的にサービスが受けられるよう専門的な知識や必要な情報を提供し、利用者の自己決定を促し、尊重することを大切にしています。各サービス事業者から毎月の利用状況の報告と利用者の満足度を把握し、サービス効果やケアプランの有効性をモニタリングしています。更に利用者の支援を進めて行くために、ケアプランの目標設定の有効性や自立支援の考え方の共有化とケアプランとサービス計画の整合性をより連動するようサービス事業者への働きかけが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

188/190

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	93.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%		5.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%		8.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	81.0%		10.0%	7.0%
	いいえ : 0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%		6.0%	5.0%
	いいえ : 0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	87.0%		6.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		11.0%	5.0%
	いいえ : 1.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	61.0%		16.0%	7.0%
				13.0%