

平成31年度（2019年度）

居宅介護支援〔サービス項目中心〕 共通評価項目（利用者調査）

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	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	あなたのケアプランをつくる時、あなたの状況や要望をケアマネジャーはよく聞いてくれていると思いますか	・ケアプラン立案時に、利用者や家族の生活状況や身体状況等が聞かれてたかを確認し、ケアマネジャーが利用者や家族の状況をきちんと聞いていると思うかを調査します。	6-4-1
	2	ケアプランについての説明は、わかりやすいか	あなたは、ケアマネジャーのケアプランについての説明がわかりやすいと思いますか	ケアプランに関するケアマネジャーからの説明がわかりやすかったと思うかを調査します。	6-4-2
	3	サービス内容には、利用者の要望が反映されているか	ケアプランに組み込まれたサービス（メニュー）について、満足していますか	ケアプランに組み込まれたサービス（メニュー）について、満足しているかを調査します。	6-4-2
安心・快適性	4	ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	あなたは、ケアマネジャーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思えますか	・ケアマネジャーの接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	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	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、ケアマネジャーの対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、ケアマネジャーの対応が信頼できるかを調査します。	-
利用者個人の尊重	6	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、ケアマネジャーがあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思えますか	・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われるケアマネジャーの対応に着目して調査します。	6-5-2 利用者保護2
	7	利用者のプライバシーは守られているか	ご本人やご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）をケアマネジャーは守ってくれていると思えますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対するケアマネジャーの配慮に着目して調査します。	6-5-1
	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	あなたのサービス内容についての説明は、わかりやすいと思えますか	・サービス内容に関する説明は、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われているケアマネジャーからの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不満・要望への対応	9	利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、ケアマネジャーは、きちんと対応してくれていると思えますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、ケアマネジャーが利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	6-5-2 利用者保護1
	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	あなたが困ったときに、ケアマネジャー以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	利用者保護1