

平成31年度（2019年度）
居宅介護 共通評価項目（利用者調査）

共通フレーム	No.	共通評価項目	標準調査票 質問文 (成人用)	標準調査票 質問文 (児童用)	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1	サービスに安心感があるか	あなたは安心してサービスを受けることができますか	あなたは安心してサービスを受けることができますか	・ホームヘルプサービスを利用者が安心して受けることができているかを調査します。	6-4-2
	2	ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスが提供されているか	あなたを担当するヘルパーに変更があったときでも、サービスはいつもと変わらず受けられていると思いますか	いつもと違うヘルパーでも、同じ事をきちんとやってくれていると思いますか	・新しいヘルパーへの変更（急な変更を含む）があっても、サービスに変化がないかを調査します。	6-4-3
	3	事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	あなたが事業所に伝えたことは、ヘルパーにきちんと伝わっていると思いますか	あなたが事業所に伝えたことは、ヘルパーにきちんと伝わっていると思いますか	・事業所への連絡事項がヘルパーに伝わっていると思うかを確認し、利用者が安定的なサービスを受けられていると思うかを調査します。	6-6-3
	4	事業所やヘルパーから、必要な情報提供や相談、助言を受けているか	あなたが生活や介護に関する相談をしたときに、事業所やヘルパーは情報提供や助言をしてくれていると思いますか	あなたが知りたいことや不安に思うことについて、ヘルパーは教えてくれますか	・事業所やヘルパーからの情報提供や助言、相談対応について、利用者が必要な時に受けられていると思うかを調査します。	6-4
安心・快適性	5	ヘルパーの接遇・態度は適切か	あなたは、ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	あなたは、ヘルパーの言葉づかいや態度、服装などがきちんとしていますか	・ヘルパーの接遇・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
	6	病気やけがをした際のヘルパ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、ヘルパーの対応は信頼できますか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、ヘルパ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、ヘルパーの対応が信頼できるかを調査します。	6-4-2
利用者個人の尊重	7	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、ヘルパ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いますか	あなたは、ヘルパ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いますか	・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ヘルパーの対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	8	利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（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）をヘルパーは守ってくれていると思いますか	あなたは、他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密をヘルパーが守ってくれていると思いますか	・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ヘルパーの配慮に着目して調査します。	6-5-1
	9	個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	あなたのサービスに関する計画作成したり見直しをする際に、（事業所名）はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	あなたのサービスに関する計画作成したり見直しをする際に、（事業所名）はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	10	サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画（目標）やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	あなたの支援に関する計画（目標）やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、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ヘルパ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	11	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、ヘルパーは、きちんと対応してくれていると思いますか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、ヘルパーは、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、ヘルパ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。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	12	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、ヘルパー以外の人（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	あなたが困ったときに、ヘルパー以外の人（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。	3-1-1 3-2-1