

**平成24年度
訪問介護 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	関連する 事業評価項目
サービスの 提供	1	安心して、サービスを受けているか	安心して、サービスを受けていますか	6-4
	2	ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	受けるサービスは、どのヘルパーでも同じですか	6-4-3
	3	事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	事業所やヘルパーは、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などを行っていますか	6-4-2
利用者個人の 尊重	4	サービス提供にあたって、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は守られていますか	6-5-1
	5	利用者の気持ちは尊重されているか	ヘルパーはあなたの気持ちを大事にしていると思いますか	6-5-2
	6	ヘルパーの対応は丁寧か	ヘルパーは、礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-4-2
個別の計画	7	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	事業者は計画をつくる時、ご本人や家族の状況や要望をよく聞いていますか	6-3-1
	8	【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	あなたの計画についての説明は、わかりやすかったですか	6-3-2
利用前の 対応	9	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望への 対応	10	不満や要望を事業者に言いやすいか	ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	3-1-1
	11	利用者の不満や要望は対応されているか	職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	3-1-2
	12	外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか	3-1-1