

# 平成24年度

## 訪問介護〔サービス項目中心〕 共通評価項目（利用者調査）

| 共通<br>フレーム    | 共通評価項目 |                                                          | 標準調査票 質問文                               | 関連する<br>事業評価項目 |
|---------------|--------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|
| サービスの<br>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<br>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】<br>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<br>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】<br>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<br>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      | 利用者保護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                  | 利用者保護1         |
|               | 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           | 利用者保護1         |