

**平成24年度
居宅介護支援 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	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	ケアマネジャーはケアプランをつくる時、あなたの状況や要望について、よく話を聞いてくれましたか	6-4-1
	2	ケアプランについての説明は、わかりやすいか	ケアプランについての説明は、わかりやすかったですか	6-4-2
	3	サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	ケアプランに組み込まれたサービス内容について、満足していますか	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	ケアマネジャーはあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	6-5-2
	6	ケアマネジャーの対応は丁寧か	ケアマネジャーは、礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-5-2
利用前の 対応	7	【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について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	8	不満や要望を事業者に言いやすいか	不満や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか	3-1-1
	9	利用者の不満や要望は対応されているか	ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか	3-1-2
	10	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