

**平成24年度
居宅介護 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(成人用)	標準調査票 質問文(児童用)	関連する 事業評価項目
サービスの提供	1	サービスに安心感があるか	サービスは安心して受けることができますか	安心して、サービスを受けることができますか	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	ヘルパーが替わっても、いつもと同じ手順、方法でサービスが提供されていますか	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ますか	6-4-3
	3	事業者の連絡・伝達は安定的に実施されているか	事業所に言ったことがヘルパーにきちんと伝わっていますか	あなたが事業所に言ったことがヘルパーにきちんと伝わっていますか	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	事業所やヘルパーは、必要な情報提供や相談、助言をしていますか	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	6-4
利用者個人の尊重	5	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	他の人に見られたくないことや秘密などプライバシーが守られていますか	ヘルパー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守ってくれますか	6-5-1
	6	利用者の気持ちは尊重されているか	サービス提供にあたって、あなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	ヘルパーはあなたの気持ちをわかってくれると思いますか	6-5-2
	7	職員の対応は丁寧か	ヘルパーは乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで、あなたに丁寧に接してくれますか	ヘルパーは、乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで、丁寧ですか	6-4-2
個別の計画	8	個別の目標や計画は、利用者や家族の状況や要望を聞いてくれているか	訪問の計画をつくる時、あなたの状況やあなたや家族の要望をよく聞いてくれましたか	訪問の計画をつくる時、あなたや家族のしたいことなどを聞いてくれましたか	6-3-1
	9	【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	その説明は、わかりやすかったですか	その説明は、わかりやすかったですか	6-3-2
利用前の対応	10	【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	利用前の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	どんなことをしてもらえるか、話はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望への対応	11	不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	不満や要望を事業所に言いやすいですか	いやなことやしてほしいことがあった時に、事業所に言いやすいですか	3-1-1
	12	利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	事業所は不満や要望にきちんと対応してくれますか	いやなことやしてほしいことを言った後、事業所はきちんと対応してくれますか	3-1-1