

平成25年度

定期巡回・随時対応型訪問介護看護 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	ヘルパーや看護師が替わる場合も、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、どの看護師でも同じですか	6-4-5
	2	いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	いつでも連絡ができ、依頼・相談等に対応してくれますか	6-4-4
	3	ヘルパー、看護師等から必要な情報提供・助言を受けているか	ヘルパー、看護師等は、生活や介護、看護に関する情報提供・助言などをしてくれますか	6-4-4
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	あなた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	ヘルパーや看護師等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	ヘルパーや看護師等の対応は丁寧か	ヘルパーや看護師等は、丁寧に対応していますか	6-4-4
個別の計画	7	個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	計画をつくる時、あなたや家族の状況や要望をよく聞いていますか	6-3-1
	8	【個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護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	ヘルパーや看護師の訪問について、不満や要望を事業者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外部の人にも相談できることを知っていますか	3-1-1