

平成28年度

定期巡回・随時対応型訪問介護看護〔サービス項目中心〕

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	項目のねらい	関連する 項目
サ ー ビ ス の 提 供	1	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	あなたを担当するヘルパーに 変更があったときでも、サー ビスはいつもと変わらず受け られていると思いますか	・新しいヘルパーへの変更（急 な変更を含む）があっても、 サービスに変化がないかを 調査します。	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	あなたは、（事業所名）にい つでも連絡でき、依頼・相談 等に対応してくれていると思 いますか	・事業所にいつでも連絡でき ているかを確認し、連絡に基 づいた依頼・相談ができ ているかを調査します。	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	あなたは、事業所やヘルパー 、看護師等が必要な情報提供 や助言をしてくれていると思 いますか	・利用者の状況に応じた必要 な情報や助言を、利用者が きちんと受けられているかを 調査します。	6-4-4
安 心 ・ 快 適 性	4	ヘルパーや看護師等の接 遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや 態度、服装などが適切だと思 いますか	・職員の接遇・態度として、 服装や身なり、言葉遣い、 態度について、利用者が適 切だと感じるかを調査しま す。	6-5-2
	5	病気やけがをした際の職員 の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、体調 が悪くなったときの、職員の 対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限ら ず、配慮すべき慢性的な病 気やけがも含め、職員の対 応が信頼できるかを調査し ます。	利用者 保護2
利 用 者 個 人 の 尊 重	6	利用者の気持ちを尊重した 対応がされているか	あなたは、職員があなたの気 持ちを大切にしながら対応 してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受け とめ、それらを踏まえて行 われる職員の対応に着目し て調査します。	6-5-2
	7	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 （他の人に見られたくない、 聞かれたくない、知られた くないと思うこと）を職員は 守っていると思いませんか	・プライバシーについては、 他の人に見られたくないこ と、聞かれたくないこと、 知られたくないことに対 する職員の配慮に着目して 調査します。	6-5-1
	8	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	あなたのサービスに関する計 画（目標）を作成したり見直 しをする際に、（事業所名） はあなたや家族の状況や要 望を聞いてくれますか	・個別の計画作成時には、計 画作成及び見直しの際に、 利用者や家族のおかれてい る状況や本人の要望が聞か れているかを調査します。	6-3-1
	9	サービス内容や計画に関す る職員の説明はわかりやす いか	あなたの計画やサービス内容 についての説明は、わかり やすいと思いませんか	・サービス内容や計画に関 する説明は、個別の計画 だけでなく、活動目標や支 援内容の説明など、日常 の中で行われている職員 からの説明なども含めて 調査します。	6-1-1
不 満 ・ 要 望 へ の 対 応	10	利用者の不満や要望は対 応されているか	あなたが不満に思ったこと や要望を伝えたとき、職員 は、きちんと対応してくれ ていると思いますか	・不満や要望の言いやすさ にも留意し、職員が利用者 のニーズを受け止め、丁寧 な対応をしているかに着目 して調査します。 ・対応については、要望に 応えられない場合にも、き ちんと説明が行われている かに着目して調査します。	利用者 保護1
	11	外部の苦情窓口（行政や第 三者委員等）にも相談でき ることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職 員以外の人（役所や第三者 委員など）にも相談できる ことをわかりやすく伝えて くれましたか	・外部の苦情窓口として、 利用者の苦情や相談に対 して何らかの対応を行うこ とができる人物や組織（第 三者委員、民生委員、各 種相談センター等）につ いての情報が提供されてい るかを調査します。	利用者 保護1