

## 平成29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	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 職員が替わる場合も、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や看護師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。	6-4-4
	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 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	あなたは、ヘルパーや看護師等が必要な情報提供や助言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。	6-4-2 6-4-3 6-4-4 6-4-6
安心・快適性	4 職員の接遇・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。	6-4-4 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。	4-2-1
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）を職員は守ってくれていると思いますか	・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ついては、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すか	・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。	3-1-2
	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。	3-1-1