

# 平成30年度

## 訪問看護 共通評価項目（利用者調査）

| 共通<br>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<br>項目              |
|-------------------|--------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| サービスの<br>提供       | 1      | 看護に関する必要な情報提供を受けているか                 | あなたは、事業所や看護師等が看護に関する情報提供をしてくれていると思いますか                               | ・利用者の状況に応じた看護に関する情報について、利用者がきちんと得られていると思うかを調査します。                                                              | 6-4-2                   |
|                   | 2      | 事業所や看護師等に、相談しやすいか                    | あなたが困ったとき、事業所や看護師等に相談しやすいですか                                         | ・利用者が困ったときなどの相談について確認し、事業所や看護師等に相談しやすい環境になっていると思うかを調査します。                                                      | 6-4-4                   |
|                   | 3      | 訪問する回数や時間は、要望や状況に応じて調整することができるか      | 訪問回数や時間については、あなたの要望や状況に応じて対応してくれていると思いますか                            | ・訪問の回数や時間帯についての調整のしやすさを確認し、利用者の状況や要望に応じた対応がされていると思うかを調査します。                                                    | 6-4-7                   |
|                   | 4      | 医療処置や介護方法などサービス内容についての説明はわかりやすいか     | あなたは、医療処置や介護方法などのサービス内容についての説明がわかりやすいと思いますか                          | ・医療処置や介護方法に関する看護師等の説明等について確認し、説明がわかりやすいものとなっているかを調査します。                                                        | 6-4-2                   |
| 安心・<br>快適性        | 5      | 看護師等の接遇・態度は適切か                       | あなたは、看護師等の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか                                     | ・看護師等の接遇・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。                                                          | 6-4-6<br>6-5-1<br>6-5-2 |
|                   | 6      | 病気やけがをした際の看護師等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、看護師等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、看護師等の対応が信頼できるかを調査します。                                                         | 6-4-1<br>6-4-5<br>6-4-6 |
| 利用者<br>個人の<br>尊重  | 7      | 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、看護師等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看護師等の対応に着目して調査します。                                                                 | 3-2-2<br>6-5-2          |
|                   | 8      | 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）を看護師等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看護師等の配慮に着目して調査します。                                           | 6-5-1                   |
|                   | 9      | 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                   |
|                   | 10     | サービス内容や計画に関する看護師等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看護師等からの説明なども含めて調査します。                                   | 6-1-1                   |
| 不満・<br>要望への<br>対応 | 11     | 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、看護師等は、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、看護師等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。<br>・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。 | 2-1-1<br>3-1-2<br>6-5-2 |
|                   | 12     | 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、看護師等以外の人（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<br>3-2-1          |