

平成31年度（2019年度）  
訪問介護 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<br>ー<br>ビ<br>ス<br>の<br>提<br>供           | 1      | 安心して、サービスを受けているか                     | あなたは安心してサービスを受けることができますか                                             | ・ホームヘルプサービスを利用者が安心して受けることができるかを調査します。                                                                          | 6-4                     |
|                                           | 2      | 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と思うかを調査します。                                                               | 6-4-3                   |
|                                           | 3      | 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか         | あなたが生活や介護に関する相談をしたときに、事業所やヘルパーは情報提供や助言をしていると思いますか                    | ・事業所やヘルパーからの情報提供や助言、相談対応について、利用者が必要な時に受けられていると思うかを調査します。                                                       | 6-4-2                   |
| 安<br>心<br>・<br>快<br>適<br>性                | 4      | ヘルパーの接遇・態度は適切か                       | あなたは、ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか                                     | ・ヘルパーの接遇・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。                                                          | 6-4-2<br>6-5-1<br>6-5-2 |
|                                           | 5      | 病気やけがをした際のヘルパー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、ヘルパー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、ヘルパーの対応が信頼できるかを調査します。                                                         | 6-4-2                   |
| 利<br>用<br>者<br>個<br>人<br>の<br>尊<br>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、ヘルパー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ヘルパーの対応に着目して調査します。                                                                 | 3-2-2<br>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）をヘルパー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ヘルパー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ヘルパー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ヘルパーからの説明なども含めて調査します。                                   | 6-1-1                   |
| 不<br>満<br>・<br>要<br>望<br>へ<br>の<br>対<br>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、ヘルパーは、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、ヘルパー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>3-2-1<br>6-5-2 |
|                                           | 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、ヘルパー以外の人（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          |