精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

1. サービス情報の提供・案内

利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
1	パンフレット、ホームページ等利用希望者が入手できる媒体で事業所の理念や利用手続き等の最新情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
2	提供しているサービス内容に関する情報を、利用者に伝達している (メモ:)	1	2	3	
3	事業所の広報誌等広報媒体の内容を点検し、改善するしくみを整備している (メモ:)	1	2	3	
4	事業所を訪れる利用希望者の他、居宅介護支援専門員や区市町村等利用者のサービス選択に関わる関係者にパンフレットを配布している (メモ:)	1	2	3	
5	利用希望者がサービス選択のために必要な情報は何かを把握し、それに基づいて情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
6	地域の関係機関と協働しながら、事業所の「空き情報」を提供している (メモ:)	1	2	3	
7	利用希望者の特性を考慮し、必要に応じて広報媒体や簡易な表現などを工夫している (メモ:)	1	2	3	
8	関係機関と連携をとり、潜在的な利用希望者への情報提供を行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用希望者の問い合わせに対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
9	問い合わせに対する基本的な対応の方針や留意事項を明確化している (メモ:)	1	2	3	
10	問い合わせから受けた質問を分析し、それをもとに説明資料を作成している (メモ:)	1	2	3	
11	問い合わせ等があった場合には、常に一定の内容を情報提供できるよう体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
12	問い合わせの際の留意点を手引書にまとめ、職員間で共有している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用申込者に対する利用決定の仕組みについて透明化を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
13	利用者や家族等の状況に応じて、受け入れ基準を柔軟に運用する体制を整えている	1	2	3	
14	利用の受け入れ基準があり、利用前に利用者に提示している (メモ:)	1	2	3	
15	受け入れが困難な状況にある申込者に対し、受け入れができない理由を説明し、必要に応じてその人に合った相談先や他機関等を紹介している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

2. サービスの開始・終了時の対応

サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
16	重要事項説明書や契約書等、サービスの提供時間や内容、料金等サービスを利用する上で必要な書式を整えている (メモ:)	1	2	3	
17	利用者の状態により、家族や立会人等の同席を勧め、重要事項等の説明を確実に理解できるようなしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
18	サービスに関する重要事項等を説明する際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している (メモ:)	1	2	3	
19	サービスを開始する時には、サービス内容や料金等について、利用者や家族等の同意を得ている (メモ:)	1	2	3	
20	サービス開始の決定について迷っている人には即答を求めず、利用者が十分検討して決定できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
21	利用者にとって必要な項目が盛り込まれているか、誤解しやすい項目がないかどうかなど、重要事項説明書等の点検を行っている (メモ:)	1	2	3	
22	重要事項説明書や契約書の内容を、利用者にわかりやすいように工夫している (メモ:)	1	2	3	
23	契約の効力や意義について、利用者及び家族が理解できるように説明をしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
サービス開始当初の環境変化に適応できるよう支援している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
24	サービス開始時に利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している (メモ:)	1	2	3	
25	必要に応じて関係する諸機関から利用者に関する情報を集めて活用している (メモ:)	1	2	3	
26	サービス開始前に収集した情報が確実に職員間に共有化されているかどうか検証している (メモ:)	1	2	3	
27	利用開始直後には、新たな生活に適応できるように、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している (メモ:)	1	2	3	
28	これまでの生活の継続性をふまえた支援をしている (メモ:)	1	2	3	
29	利用者の個別状況に応じて、環境変化による負担を軽減し、事業所のルールや職員等に馴染むことのできるよう体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

利用者がサービス利用を終了する場合も、必要な対応を行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
30	サービスを終了する場合の要件については、契約書等に明記しており、終了に至る過程を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
31	利用者が他のサービスに移行する場合、新たな事業所の関係者や居宅介護支援専門員等と連携して支援体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
32	サービス利用終了後も必要に応じて、利用者や家族等からの相談に応じる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
33	サービスの終了時には、利用者や家族等の不安を軽減するため、生活の継続性に配慮した情報提供やアドバイスを行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

3. 事業所におけるサービスの質の標準化

提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
34	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している (メモ:)	1	2	3	
35	他の事業所等で定めているサービスの基本事項や手順等のよい部分を取り入れ、改善に活かしている (メモ:)	1	2	3	
36	日常のサービスがサービスの基本事項や手順等に添っているかどうかを点検するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
37	手引書等は使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
38	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している (メモ:)	1	2	3	
39	手引書等に記載している内容や表記方法の妥当性を検証している (メモ:)	1	2	3	
40	手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている (メモ:)	1	2	3	
41	職員の手引書等の活用状況を把握している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

提供しているサービスの基本事項や手順等について、見直しをする仕組みを確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
42	提供しているサービスの基本事項や手順等は、改変の時期や見直しの基準が定められている (メモ:)	1	2	3	
43	提供しているサービスの基本事項や手順等の妥当性を検証するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
44	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるようしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

サービスの基本事項や手順等を確保するために、さまざまな取り組みをしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
45	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている (メモ:)	1	2	3	
46	職員が一定レベルの支援方を学べるよう、サービスの場面に沿った基本事項を体得する機会を設定している (メモ:)	1	2	3	
47	必要に応じて外部の専門家等を招き、職員の対応について指導や助言を受けている (メモ:)	1	2	3	
48	職場内外の教育や業務を通じての個別指導等の実施により、職員のレベルアップを図っている (メモ:)	1	2	3	
49	個々の職員の日常のサービスのあり方、援助技術や支援方法について指導者が評価・指導している (メモ:)	1	2	3	
50	職員がわからないことが起こった場合は、気軽に指導者や先輩に尋ねるよう周知する等、相談しやすくしている (メモ:)	1	2	3	
51	事業所全体のサービス提供レベルが一定水準に達しているかどうかを確認し、必要な対応をしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
職員は、サービス向上を目指し、臨機応変に対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
52	事業所が提供しているサービスの一定水準を踏まえた上で、利用者の状況や場面に応じた対応を行っている (メモ:)	1	2	3	
53	通常想定されない緊急事態や突発的な事態が生じた場合の対応においても、基本となる方針や事項が職員間で共有化されている (メモ:)	1	2	3	
54	各担当者が工夫・改善した良いサービス事例などをもとに、サービスの基本事項や手順等の改善方策やその必要性を、会議や勉強会で確認している (メモ:)	1	2	3	
55	利用者の状況に合わせて、臨機応変な対応ができるよう、組織体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

4. 個別状況に応じた計画策定(個別対応の重視)

定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
56	利用者の個別要望に応じた支援ができるよう記録内容を常に更新し、活用している (メモ:)	1	2	3	
57	個別の利用者のニーズや課題を明示する手続きが決められている (メモ:)	1	2	3	
58	個別の利用者のケース記録等に、具体的なニーズや課題が明記されている (メモ:)	1	2	3	
59	記録の書式にある項目の妥当性や的確性を検証している (メモ:)	1	2	3	
60	記入の仕方や表現の的確性をチェックするシステムが整備されている (メモ:)	1	2	3	
61	利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している (メモ:)	1	2	3	
62	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者本人や家族の希望と関係職員の意見を取り入れた個別のサービス計画を作成している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
63	計画は、一人ひとりの利用者の個性や生活リズムなどを尊重したケアを実現できるように作成している (メモ:)	1	2	3	
64	計画は、自立(自律)支援や心身機能の維持・回復の視点に基づいて作成している (メモ:)	1	2	3	
65	計画は、関係する職員が合議で作成、見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
66	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している (メモ:)	1	2	3	
67	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
68	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めた上で、必要に応じて見直ししている (メモ:)	1	2	3	
69	設定されている目標への取り組み及び達成状況を確認している (メモ:)	1	2	3	
70	必要に応じて外部の専門家等から、計画に関する助言や指導を受けている (メモ:)	1	2	3	
71	計画は、利用者(必要に応じて家族等)の希望を尊重して作成、見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
72	計画は事業所内だけでなく、必要に応じて事業所外にある地域の社会資源の利用を視野に入れている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
73	利用者と共に、サービスの実施状況を確認し、記録を作成する取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
74	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している (メモ:)	1	2	3	
75	利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程を定めている (メモ:)	1	2	3	
76	記録されている内容を会議等で議論したり、指導的な立場にある職員がチェックするなど妥当性や的確性を検証している (メモ:)	1	2	3	
77	個別の利用者に関する情報が過不足なく記録されているかどうかを検証し、記録様式の見直しなどを行っている (メモ:)	1	2	3	
78	利用者一人ひとりの記録等の書面を整備し、計画の実施状況を記録している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
79	利用者の個人情報やサービス実施計画の活用状況を検証するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
80	計画の内容や個人の記録について、関係する職員すべてが共有できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
81	申し送り・会議等により、利用者への支援に必要な個別情報の内容を確認し、共有化している (メモ:)	1	2	3	
82	申し送りや引継ぎの際に引き継ぐべき事項や留意点などを明確にし、引継ぎ内容を記録している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

5. サービスの実施

それぞれのサービスは利用者や家族の立場にたって行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
83	サービスは居宅介護計画(サービス計画)に基づいて行なっている (メモ:)	1	2	3	
84	利用者から相談を受けた場合の受け答えやその後の手順について、事業所としての基本的方針をホームヘルパーが共有化している (メモ:)	1	2	3	
85	ホームヘルパーが居宅介護計画(サービス計画)に沿って支援を行なっているか等、サービス内容について確認するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
86	利用者の特性に合わせてコミュニケーションや支援の方法が行えるよう、ホームヘルパーに指導している (メモ:)	1	2	3	
87	利用者の環境等の状況に変化が見られたときは関係機関との連携を図っている (メモ:)	1	2	3	
88	利用者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
89	言葉づかいやドアの開閉等についても、個別の利用者意向を尊重することの意義をホームヘルパーが共有化している (メモ:)	1	2	3	
90	ホームヘルパーが行うサービスを越えた要望が出された場合には、必要に応じて他の社会資源や代替方策を検討するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
91	ホームヘルパーが行なっている支援の方法に対するチェック体制が十分機能しているかどうか検証するしくみができている (メモ:)	1	2	3	
92	サービスの利用曜日や時間帯は居宅介護計画(サービス計画)に沿って設定している (メモ:)	1	2	3	
93	実施しているサービス内容が適切かどうか検証するしくみがあり、計画の見直しにつなげている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

サービス提供の時間が利用者や家族にとって快適なものとなるようにしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
94	ホームヘルパーに対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している (メモ:)	1	2	3	
95	利用者の状況にあわせて、生活技術の向上に配慮した支援を行なっている (メモ:)	1	2	3	
96	訪問した際、利用者の体調に変化がないか確認をし、必要に応じて対応をしている (メモ:)	1	2	3	
97	利用者の体調に変化があった際(発作への対応を含む)には、速やかに医療機関及び関係者へ連絡がとれるよう体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
98	体調に変化があった際の対応について随時点検し、必要に応じて見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
99	鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
100	個別の利用者ごとに、快適性を高める工夫をホームヘルパー相互が協議し、共有化している (メモ:)	1	2	3	
101	一人の利用者に対し複数のホームヘルパーが担当する場合は、支援方法などにばらつきがないようしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
102	利用者の相談内容や健康状態に応じて、医療機関等と連携をとっている (メモ:)	1	2	3	
103	金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
104	金銭管理を依頼される場合の適切な取り扱いやチェック機能を検討し、ホームヘルパーに周知徹底している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
安定的で継続的なサービスを提供している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
105	ホームヘルパーのコーディネートは利用者の特性やサービスの内容などを配慮して行なっている (メモ:)	1	2	3	
106	利用者負担がないかの確認方法は正確な現状を把握できるよう事業所として工夫している (メモ:)	1	2	3	
107	ホームヘルパーが交代した場合にも継続してサービスを供給できる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
108	ホームヘルパーが変更になる場合、利用者に事前に連絡をいれている (メモ:)	1	2	3	
109	ホームヘルパーの変更後、利用者負担がないか確認をしている (メモ:)	1	2	3	
110	一定のレベルを確保した上で、ホームヘルパーそれぞれの得意分野を活かしたサービスを提供するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
111	利用者の個別情報が代替要員に過不足なく伝わるようしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
112	日々の訪問が着実に行われるようコーディネートのチェック体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
113	ホームヘルパーが訪問できなくなった場合に代替要員を確保している (メモ:)	1	2	3	
114	ホームヘルパーが替わるときには前任者が同行するなど、引継ぎをしている (メモ:)	1	2	3	
115	一人のホームヘルパーが蓄積した援助のノウハウを他のホームヘルパーと共有し、よりよい援助方策を開発するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

6. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者のプライバシーの保護を徹底している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
116	事業所は利用者の個人情報等を、厳密に守らなければならないことを、利用者(必要に応じて家族等)に周知している (メモ:)	1	2	3	
117	職員に個人情報に関する守秘義務を徹底している (メモ:)	1	2	3	
118	郵便は個別の利用者専用のポストを設置している (メモ:)	1	2	3	
119	利用者等から開示請求があった場合の対応など、個人情報に関する開示の規程を定めている (メモ:)	1	2	3	
120	利用者に関して他機関に照会したり相談したりする際には、利用者の承諾を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
121	外部の研修会等で、利用者の情報を外部に提出する際には、利用者に説明をし、納得を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
122	個人の所有物や郵便物の扱いに当たっては、利用者のプライバシーに配慮している (メモ:)	1	2	3	
123	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
124	プライバシー保護が求められる理由や事業所の基本姿勢を利用者本人や家族にわかりやすく伝えている (メモ:)	1	2	3	
125	個人情報に関する守秘義務の規程整備等、組織として具体的に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
126	広報誌等発行物の作成時には、利用者の記述に関して個人が特定されるなど不適切な記述がないかどうか責任者を決めてチェックしている (メモ:)	1	2	3	
127	記録の管理等について、プライバシー保護と情報開示の観点から、教育・指導を行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
128	思想・信条などの自由が確保されており、利用者の意思に基づく支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
129	利用者が一人でいたい時には、希望にそうようしている (メモ:)	1	2	3	
130	利用者が、自らがかけがえのない存在であることを学び、自己肯定感を高めることができるような取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
131	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、介護放棄、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、会議等で対策を検討している (メモ:)	1	2	3	
132	虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながらケアに努める体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
133	一定のルールの下で、入浴時間や嗜好品の摂取等これまでの生活習慣を尊重した支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
134	利用者の呼称などにおいても、個人の尊厳を尊重して対応している (メモ:)	1	2	3	
135	利用者の基本的な権利について、日常生活の中でわかりやすく説明をしている (メモ:)	1	2	3	
136	思想・信条などの自由が確保されており、選挙権については、利用者の意思に基づく支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
137	虐待が疑われる場合には、事業所内や関係機関等に相談できるしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
138	利用者個人の価値観や生活習慣に配慮した支援を行うという基本的考え方を共有化している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

7. 安全管理

利用者の安全確保のための体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
139	事故(感染症、災害を含む)等が発生した場合に速やかに責任者に報告する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
140	現場職員が参加する安全管理・事故防止の検討会を開催し、対応策を検討している (メモ:)	1	2	3	
141	安全管理について、リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
142	手引書等に記載された安全確保方策が、利用者の視点に立ったものか、利用者の自由度のバランス均衡を保ったものかという視点から点検している (メモ:)	1	2	3	
143	安全管理・事故防止に関する取り組みを、定期的に評価・見直ししている (メモ:)	1	2	3	
144	事故等に対応するための手引書(基準書・手順書・マニュアル)等を整備し、職員に周知徹底している (メモ:)	1	2	3	
145	安全管理・事故防止に関する知識・技術を共有化する取り組みをしている (メモ:)	1	2	3	
146	事故等が発生した場合、所管官庁、保健所、警察等関係機関に速やかに報告する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
147	関係機関と連携をとり、事故等の拡大防止策を検討し、実施している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
148	発生した事故及び事故につながりそうな事例を記録し、蓄積している (メモ:)	1	2	3	
149	利用者の行動特性を日常的に記録し、事故予防対策に反映している (メモ:)	1	2	3	
150	事故につながりそうな事例について、発生要因、事故にならなかった要因等を分析し、事故予防対策を検討している (メモ:)	1	2	3	
151	事故を防止するために、事業所内で援助技術、職員体制についての検討、見直しを行っている (メモ:)	1	2	3	
152	利用者に対して、事故(利用者のケガ等医療に関する事故以外に物損含む)についての事業所の対応方法を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
153	経験の浅い職員等には、日常的な業務の中で、利用者の事故予防につながる援助技術を実践的に教える体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
154	発生した事故について、発生要因を分析し、再発防止策・事故予防策を検討している (メモ:)	1	2	3	
155	地域の関係機関との連携のもとに、事故予防策を考慮している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

8. 要望・苦情・トラブルへの適切な対応

利用者が意見を述べやすい環境や相談体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
156	日常生活の中に、常に利用者本人が選択したり、意思を表明できる機会を設ける工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
157	アンケート等で事業所側が積極的に意見や要望・苦情を聞いている (メモ:)	1	2	3	
158	利用者が他者に知られたくないことを個別に相談できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
159	日常的に接する職員以外に利用者が相談相手や相談方法を選択できることを伝えている (メモ:)	1	2	3	
160	利用者が参加する新しい活動やプログラムを始める際は、必ず利用者の意向を反映できるようにしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
161	利用者や家族の意見や要望を聞き相談に応じる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
162	関係機関や専門家と連携し、相談体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
163	第三者委員の設置など、意見や要望・苦情の窓口や苦情対応体制について、わかりやすく利用者や家族に説明し、利用を促している (メモ:)	1	2	3	
164	外部の専門家等に相談し、苦情解決の仕組みに関する改善提案を受け、さらなる改善をしている (メモ:)	1	2	3	
165	要望・苦情申し出から検討経緯、申し出人等への報告、改善までの内容を記録している (メモ:)	1	2	3	
166	要望・苦情に対する検討内容や対応策を、苦情を申し出た利用者や家族等にフィードバックしている (メモ:)	1	2	3	
167	苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している (メモ:)	1	2	3	
168	意見・提案を受けたときの記録の方法や報告の手順、対応策の検討、公表のルール等を規定した手引書を整備している (メモ:)	1	2	3	
169	コミュニケーション能力や判断能力の充分でない人々等が苦情・要望等を表明しやすいよう職員間で検討し、成果をあげている (メモ:)	1	2	3	
170	苦情解決の責任者は全ての苦情とその対応結果を把握している (メモ:)	1	2	3	
171	利用者からの苦情が発生したときの対処方法を検討・蓄積し、予防・再発防止に活用している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者ホームヘルプサービス アンケート

利用者からの意見等に対して組織的に迅速な対応をしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
172	要望や苦情が出されたら方針を定め、速やかに初期対応をしている (メモ:)	1	2	3	
173	要望や苦情を出した人だけでなく、当事者以外にも対応の経緯を説明している (メモ:)	1	2	3	
174	要望や苦情の中で、組織的な対応が必要なものについては、会議等で方針を検討している (メモ:)	1	2	3	
175	対応に時間がかかる場合には、今後の見通しについて説明している (メモ:)	1	2	3	
176	要望・苦情をサービスの向上に反映している (メモ:)	1	2	3	
177	苦情や要望をきっかけにした改善点を、利用者や家族、地域社会等に積極的に周知している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

9. 地域との交流・連携

利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
178	地域との関わりについての基本的な考え方を明文化している (メモ:)	1	2	3	
179	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している (メモ:)	1	2	3	
180	利用者が地域との交流によって得た意見や要望を、積極的に地域にフィードバックしている (メモ:)	1	2	3	
181	利用者の買い物、通院など日常的に、地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている (メモ:)	1	2	3	
182	利用者の活動範囲を広げたり利用者が地域の中で日常の時間を過ごす機会を確保するような取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

地域の必要な社会資源を把握し、関係機関との連携を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に印
			本来実施すべき	実施する必要がある	
183	関係機関との連携のあり方を日常活動から分析し、改善に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
184	地域の関係機関・団体について、機能や組織とのつながりを明確にしたリストを作成している (メモ:)	1	2	3	
185	関係機関と定期的な連絡会を行っている (メモ:)	1	2	3	
186	地域の関係機関のネットワーク化に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
186	ネットワーク内で共通する問題に対して、解決に向けて共同して具体的な取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					