訪問介護サービス事業者自己評価票

これは、現在あなたが所属されている事業所の「**訪問介護サービス」**について評価していただく自己評価票です。必要事項をご記入の上、各項目のあてはまる記号もしくは番号に をつけてください。

1	サービス種別		訪問介護サービス				
2	事業所名						
3	事業所番号						
4	記入者	氏名					
		職務内容	ア 管理者 イ サービス提供責任者 ウ その他 ()				
5 平成18年10月1日現在の実利用者数 (a) 人 (公表します)							
6 ユーザー評価参加利用者数 (b) (公表します)							

<各項目の評価は、下記を基準にしてください。>

利用者のほぼ全員が該当する場合 1 十分・・・いる

75%程度が該当する場合 2 どちらかといえば・・・いる

50%程度が該当する場合 3 どちらかといえば・・・いない

" 25%以下が該当する場合 4 まったく・・・いない



<事業者自己評価> 訪問介護サービスに関する以下の問いについて、1~4の選択肢の中から **1つ選んで** をつけてください。

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。

1 十分している 2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している

していない

問2 苦情の申し立て窓口(訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて <u>説明していますか。</u>

1 十分している

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している

していない

問3 利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。

1 十分している

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば

4 まったくしていない

している

していない

問4 利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。

1 十分している

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している

していない

問5 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。

1 十分している

2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している

していない

問6 サービス提供責任者(または管理者)が利用者宅を訪問して、訪問介護計画やサービス内容についてわかりやすく説明を していますか。

1 十分している

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している

していない

問7 利用者や家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応 していますか。

1 十分している

2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している

していない

問8 ヘルパーに関する希望(例えば性別等)に対応していますか。

1 十分している

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している

していない

問9 ヘルパーは、約束の訪問日時(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間)を守っていますか。

1 十分守っている

2 どちらかといえば 3 どちらかといえば

4 まったく守っていない

守っている

守っていない

平成 18 年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価 (訪問介護)

<u>問10</u> 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか。

1 十分できている 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくできていない

できている できていない

問11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか。

1 十分できている 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくできていない

できている できていない

<u>問12</u> ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し必要な配慮をしていますか。

1 十分している 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している していない

<u>問13</u> 食事(内容や調理の味付けなど)について、利用者に満足していただいていますか。

1 十分自信がある 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく自信がない

自信がある 自信がない

問14 掃除や洗濯について、利用者に満足していただいていますか。

1 十分自信がある 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく自信がない

自信がある 自信がない

問15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか。

1 十分行っている 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく行っていない

行っている 行っていない

<u>問16</u> 訪問介護計画で決められた時間内に、依頼されたサービスを行っていますか。

1 十分行っている 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく行っていない

行っている 行っていない

問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか。

1 十分なっている 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくなっていない

なっている なっていない

問18 訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか。

1 十分自信がある 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく自信がない

自信がある 自信がない

問19 サービス提供責任者は、月1回は利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか。

1 十分している 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくしていない

している していない

問20 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。

1 十分とれている 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくとれていない

とれている とれていない

<u>問21</u> 利用者は訪問介護サービス全般について満足されていると思いますか。

1 十分自信がある 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく自信がない 自信がある 自信がない

問22 次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。

- ア 早朝・夜間のサービスにも対応できること。
- イ 口こみで評判が良いといわれること。
- ウ 事業所の知名度が高いこと。
- エ 契約やサービス内容などについてわかりやすく説明すること。
- オーサービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者のモニタリングが行われること。
- カ 個人情報等を、絶対に外に漏らさないこと。
- キ 不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。
- ク 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応できること。
- ケ 利用料金が適正なこと。
- コ サービス内容が充実していること。
- サ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。
- シ ヘルパーの言葉遣いや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- ス ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。

ご意見・ご感想などをご自由にお書き下さい。

以上です。誠にありがとうございました。

訪問介護サービス利用者評価票

これは、<u>現在あなたがご利用されている下記の事業所の「訪問介護サービス」について評価い</u>ただくものです。各項目のあてはまる記号もしくは番号に をつけてください。

【名古屋市評価事業の目的】

事業者と利用者の双方が同じ項目について評価を行い、その意識の差を比較することで、 事業者が利用者の生の声を受け、サービスの質の向上や事業運営の改善につなげます。 評価結果の公表を通して、利用者がサービス事業者を選択する際の指標情報とします。

サービス種別	訪問介護サービス	
事業所名(事業所で記載します)		
事業所番号(事業所で記載します)		

- 1 **あなた(ご本人)の性別は** ア 男性 イ 女性
- 2 あなた(ご本人)の年齢は(10月1日現在)

ア 40~64歳イ 65~74歳ウ 75~79歳エ 80~84歳オ 85~94歳カ 95歳以上

3 <u>あなた(ご本人)のお住まいの区は</u>

ア 千種区イ 東区ウ 北区エ 西区オ 中村区カ 中区キ 昭和区ク 瑞穂区ケ 熱田区コ 中川区サ 港区シ 南区ス 守山区セ 緑区ソ 名東区タ 天白区チ その他()

4 <u>あなた(ご本人)の要介護度は</u>

ア 要支援(1・2)イ 要介護1ウ 要介護2エ 要介護3オ 要介護4カ 要介護5

5 この評価票(調査票)をご記入いただいたのはどなたですか。

ア ご利用者本人 イ 同居の家族 ウ 別居の家族 エ その他(

)

<**ご利用者版**> 訪問介護サービスに関する以下の問いについて、1~4(または5)の選択肢の中から**1つ選んで** をつけてください。

<u>問1</u> 訪問介護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書()について、わかりやすい説明がありましたか。

1 十分わかりやすい 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 わかりにくかった 説明があった わかりやすい説明 わかりにくかった があった

5 おぼえていない

()事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制、苦情相談窓口などについて書かれた書類

問2 苦情を受け付ける窓口(訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団 体連合会など)があることについて説明がありましたか。

1 十分な 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく 説明があった 説明があった 説明がなかった 説明がなかった

5 おぼえていない

<u>問3 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者</u>などに話さないことについて説明がありましたか。

1 十分な 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく 説明があった 説明があった 説明がなかった 説明がなかった

5 おぼえていない

<u>問4 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応</u> してくれますか。

1 十分してくれる 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく してくれる してくれない してくれない

5 事業所へ連絡した ことがない

<u>問5 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。</u>

1 十分してくれる 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったくしてくれる してくれない してくれない

5 不満や苦情を申し 出たことがない

<u>問6 サービス提供責任者(または管理者)がお宅に来て、介護計画やサービス内容について</u> 説明をしてくれますか。

1 十分説明2 どちらかといえば3 どちらかといえば4 まったくしてくれる説明してくれる説明してくれない説明してくれない

<u>問7</u> ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、担当者 はすばやく、ていねいに対応してくれますか。

1 十分対応 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく対応 してくれる 対応してくれる 対応してくれない してくれない

5 変更を申し出た ことがない

問8 ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してもらえますか。

1 十分対応2 どちらかといえば3 どちらかといえば4 まったく対応してくれる対応してくれる対応してくれないしてくれない

5 要望(希望)を 申し出たことがない

<u>問9 ヘルパーは、約束の訪問日時(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意し</u>た曜日、時間)を守ってくれますか。

1 十分2 どちらかといえば3 どちらかといえば4 まったく守ってくれる守ってくれない守ってくれない

裏へ続く

問10 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか。

1 十分満足

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 たいへん不満

不満

満足

問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。

1 十分満足

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 たいへん不満

満足

不満

問12 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれ ますか。

1 十分してくれる 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば

4 まったく

してくれる

してくれない

してくれない

問13 ヘルパーの作る食事(内容や調理の味付けなど)には満足していますか。

1 十分満足

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 たいへん不満

満足

不満

5 食事サービス(生活援助) を利用していない

問14 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか。

1 十分満足

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 たいへん不満

満足

不満

5 掃除・洗濯サービス(生活援助) を利用していない

問15 ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか。

1 十分してくれる 2 どちらかといえば してくれる

3 どちらかといえば してくれない

4 まったく してくれない

問16 ヘルパーはお願いしたサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか。

1 十分 行ってくれる 2 どちらかといえば 行ってくれる

3 どちらかといえば 行ってくれない

4 まったく 行ってくれない

問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか。

1 十分

2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 まったく

なってくれる

なってくれる

なってくれない

なってくれない

5 相談したこともなく 必要もない

<u>問18</u> 訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感 じですか。

1 十分しやすく 2 どちらかといえば

3 どちらかといえば 4 まったく

変らない

なった しやすくなった

変らない

問19 サービス提供責任者が月1回はお宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど状況の 変化を気にかけてくれますか。

1 十分してくれる 2 どちらかといえば してくれる

3 どちらかといえば 4 まったく してくれない

してくれない

問20 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーとの間で 連絡や調整がとれていると思いますか。

1 十分とれて いると思う

2 どちらかといえば とれていると思う

3 どちらかといえば 4 まったくとれて

とれていないと思う いないと思う

問21 現在利用している事業所の訪問介護サービス全般に満足していますか。

1 十分満足

2 どちらかといえば

3 どちらかといえば

4 たいへん不満

不満 満足



<u>問22</u> 次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ をつけてください。

- ア 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- イロこみで評判が良いといわれること。
- ウ 事業所の知名度が高いこと。
- エ 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- オ サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれる こと。
- カ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。
- キ 不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- ク 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- ケ 利用料金が適正なこと。
- コ サービス内容が充実していること。
- サ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- シ ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- スペルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。

ご意見・ご感想などをご自由にお書き下さい。(事業所やサービスなどについて)	ご意見・	ご感想などをご自由にお書き ⁻	Fさい。(事業所やt	ナービスなどについて)
---------------------------------------	------	----------------------------	------------	-------------

以上です。誠にありがとうございました。