

＜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、事前にわかりやすく説明していますか？

- | | | | |
|---------|---------------------|----------------------|----------|
| 1. している | 2. どちらかといえば
している | 3. どちらかといえば
していない | 4. していない |
|---------|---------------------|----------------------|----------|

**問2 苦情受付窓口（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）について、説明していますか？**

- | | | | |
|---------|---------------------|----------------------|----------|
| 1. している | 2. どちらかといえば
している | 3. どちらかといえば
していない | 4. していない |
|---------|---------------------|----------------------|----------|

**問3 利用者や家族のここと（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. している | 2. どちらかといえば
している | 3. どちらかといえば
していない | 4. していない |
|---------|---------------------|----------------------|----------|

**問4 訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものにしてい
ますか？**

- | | | | |
|---------|---------------------|----------------------|----------|
| 1. している | 2. どちらかといえば
している | 3. どちらかといえば
していない | 4. していない |
|---------|---------------------|----------------------|----------|

問5 訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか？

- | | | | |
|----------|----------------------|-----------------------|---------------|
| 1. 行っている | 2. どちらかといえば
行っている | 3. どちらかといえば
行っていない | 4. 行って
いない |
|----------|----------------------|-----------------------|---------------|

**問6 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
ていますか？**

- | | | | |
|---------|---------------------|----------------------|----------|
| 1. している | 2. どちらかといえば
している | 3. どちらかといえば
していない | 4. していない |
|---------|---------------------|----------------------|----------|

問7 ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか？

1. とれている 2. どちらかといえばとれている 3. どちらかといえばとれていない 4. とれていない

問8 職員は、約束の時間（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. 守っている 2. どちらかといえば守っている 3. どちらかといえば守っていない 4. 守っていない

問9 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？

1. できている 2. どちらかといえばできている 3. どちらかといえばできていない 4. できていない

問10 介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか？

1. できている 2. どちらかといえばできている 3. どちらかといえばできていない 4. できていない

問11 職員は、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. している 2. どちらかといえばしている 3. どちらかといえばしていない 4. していない

問12 訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか？

1. 行っている 2. どちらかといえば行っている 3. どちらかといえば行っていない 4. 行っていない

問13 職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか？

1. なっている 2. どちらかといえば
なっている 3. どちらかといえば
なっていない 4. なってい
ない

問14 サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、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. している 2. どちらかといえば
している 3. どちらかといえば
していない 4. していない

問15 サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか？

1. 自信がある 2. どちらかといえば
自信がある 3. どちらかといえば
自信がない 4. 自信がない

問16 利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか？

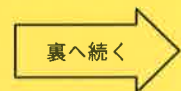
1. 自信がある 2. どちらかといえば
自信がある 3. どちらかといえば
自信がない 4. 自信がない

問17 次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、下記□枠の中にご記入願います。

1. サービスを受ける事によって生活が向上すること。
2. 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
3. 口コミで評判が良いといわれること。
4. 知名度が高いこと。
5. 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。
6. 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。
7. 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。
8. 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。
9. 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること。
10. 利用料金が適正なこと。
11. サービス内容が充実していること。
12. 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。
13. 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。
14. ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。

<回答欄> ※必ず5つご記入下さい。

--	--	--	--	--



ご意見・ご要望をご自由にお書きください。

平成23年度事業者自己評価・ユーザー評価事業アンケートは以上です。ご協力いただき、誠にありがとうございました。最後に、名古屋市独自となるこのアンケート事業の運営等に関して何かご要望、ご意見等がございましたらどんなことでも結構ですので、ご記入願います。今後、継続して事業を行なっていく上でより良いサービスを目指したいと考えます。



ご協力いただき、誠にありがとうございました。

主催：名古屋市介護サービス事業者連絡研究会
共催：名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護指導課

訪問介護サービス利用者評価票

これは、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
 いただくものです。各項目のあてはまる番号に○をつけてください。

なお、サービス内容についてのご意見、ご要望は、最終ページの自由記載欄にご記入をお願い
 いたします。

【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、

- ① 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。
- ② 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）	
事業者番号（事業所で記載します）	

1 あなた（ご本人）の性別は 1. 男性 2. 女性

2 あなた（ご本人）の年齢は（10月1日現在）

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 1. 40～64歳 | 2. 65～74歳 | 3. 75～79歳 |
| 4. 80～84歳 | 5. 85～94歳 | 6. 95歳以上 |

3 あなた（ご本人）のお住まいの区は

- | | | | | |
|-------------------------------|--------|---------|--------|---------|
| 1. 千種区 | 2. 東区 | 3. 北区 | 4. 西区 | 5. 中村区 |
| 6. 中区 | 7. 昭和区 | 8. 瑞穂区 | 9. 熱田区 | 10. 中川区 |
| 11. 港区 | 12. 南区 | 13. 守山区 | 14. 緑区 | 15. 名東区 |
| 16. 天白区 17. その他（ ） | | | | |

4 あなた（ご本人）の要介護度は

※区分変更申請中などの場合は、従前の介護度とします。

- | | | | |
|---------|---------|---------|----------|
| 1. 要支援1 | 2. 要支援2 | 3. 要介護1 | 4. 要介護2 |
| 5. 要介護3 | 6. 要介護4 | 7. 要介護5 | 8. 新規申請中 |

5 この評価票をご記入いただいたのはどなたですか。

1. ご利用者本人 2. 同居の家族 3. 別居の家族 4. 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0「ゼロ」)の選択肢の中から1つ選んで0をつけてください。

問1 契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか？

1. 説明があった 2. どちらかといえば説明があった 3. どちらかといえば説明がなかった 4. 説明がなかった

問2 苦情受付窓口（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）について、説明がありましたか？

1. 説明があった 2. どちらかといえば説明があった 3. どちらかといえば説明がなかった 4. 説明がなかった

問3 利用者や家族のこゝと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか？

1. 説明があった 2. どちらかといえば説明があった 3. どちらかといえば説明がなかった 4. 説明がなかった

問4 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか？

1. 適切である 2. どちらかといえば適切である 3. どちらかといえば適切でない 4. 適切でない

※ 訪問介護計画とは、ケアプランに基づき訪問介護サービスの目的や内容を示したもの

※ 具体的に教えて下さい。

問5 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

0. 変更したことがない
1. 対応してくれる 2. どちらかといえば対応してくれる 3. どちらかといえば対応してくれない 4. 対応してくれない

※ 具体的に教えて下さい。

問6 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

0. 不満や苦情を申し出たことがない
1. 対応してくれる 2. どちらかといえば対応してくれる 3. どちらかといえば対応してくれない 4. 対応してくれない

問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？

1. 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. どちらかといえばとれていないと思う 4. とれていないと思う

問8 職員は、約束の時間通りに来ますか？

1. 来る 2. どちらかといえば来る 3. どちらかといえば来ない 4. 来ない

問9 職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか？

1. 好感が持てる 2. どちらかといえば好感が持てる 3. どちらかといえば好感が持てない 4. 好感が持てない

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. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

※ 具体的に教えてください。

問11 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、必要な対応をしていますか？

1. 対応している 2. どちらかといえば対応している 3. どちらかといえば対応していない 4. 対応していない

問12 決められたサービス内容は、時間内に行われていますか？

1. 行っている 2. どちらかといえば行っている 3. どちらかといえば行っていない 4. 行っていない

問13 職員に、気軽に相談できますか？

0. 相談することがない
1. 相談できる 2. どちらかといえば相談できる 3. どちらかといえば相談できない 4. 相談できない

※ 具体的に教えてください。

問14 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？

1. 聞いてくれる 2. どちらかといえば 聞いてくれる 3. どちらかといえば 聞いてくれない 4. 聞いてくれない

※ サービス提供責任者とは、提供するサービスの中心となって、さまざまな調整などを行う者

問15 当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか？

1. 向上した 2. どちらかといえば 向上した 3. どちらかといえば 向上していない 4. 向上していない

問16 当事業所のサービス全般について、満足していますか？

1. 満足 2. どちらかといえば 満足 3. どちらかといえば 不満 4. 不満

< 前問へ >



Large empty rounded rectangular box for additional comments or notes.

問17 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) 大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

1. サービスを受ける事によって生活が向上すること。
2. 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
3. 口コミで評判が良いといわれること。
4. 知名度が高いこと。
5. 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。
6. 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。
7. 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。
8. 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。
9. 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること。
10. 利用料金が適正なこと。
11. サービス内容が充実していること。
12. 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。
13. 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。
14. ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。

<回答欄>

--	--	--	--	--

※ 6つ以上の記入があった場合、無効回答となりますので、最大5つをご記入下さい。

上記で選択された項目を大切に思う理由は、どのような事からですか？また、上記以外でも大切だと思われる事があれば、ご自由にお書きください。

ご意見・ご要望をご自由にお書きください。（事業所やサービスなどについて）

* 皆様の大切な声です。サービスの向上につなげるため、あなたをご利用の事業所に匿名で届きます。どんなことでも結構ですので、遠慮なくご記入ください。

[Empty text box for user feedback]

[Empty text box for user feedback]

[Empty text box for user feedback]

名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価

名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価

次のページにも自由記載枠がございますので、ご利用下さい。

前のページからの続きになります。

平成23年度事業者自己評価・ユーザー評価事業アンケートは以上です。ご協力いただき、誠にありがとうございました。最後に、名古屋市独自となるこのアンケート事業の運営等に関して何かご要望、ご意見等がございましたらどんなことでも結構ですので、ご記入願います。今後、継続して事業を行なっていく上でより良いサービスを目指したいと考えます。

ご協力いただき、誠にありがとうございました。

主催：名古屋市介護サービス事業者連絡研究会
共催：名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護指導課