

平成26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
訪問介護サービス [事業者評価票]

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保険課

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」について評価いただく自己評価票です。必要事項をご記入の上、各設問の該当する箇所にご記入下さい。

<共通事項>

| No | 項目 | | 記入欄 |
|----|-----------------------|------|---|
| 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 | 1. 管理者 2. サービス提供責任者 3. ヘルパー 4. その他 () |
| | | 職務内容 | |
| 5 | 平成26年10月1日現在の契約者数 (a) | | _____人 |
| 6 | ユーザー評価参加利用者数 (b) | | _____人 |

※ No.5及びNo.6については、公表されますので正しい人数をご記入下さい。

<専門事項>

特定事業所加算の算定状況について教えて下さい。

※ 該当する箇所にご記入下さい。

| 1. 特定事業所加算Ⅰ | 2. 特定事業所加算Ⅱ | 3. 特定事業所加算Ⅲ | 4. 算定していない |
|-------------|-------------|-------------|------------|
| | | | |

※ 公表されますので正しくご記入下さい。



訪問介護サービスに関する下記の問いについて、該当する箇所を1つ選んで○をご記入下さい。

<回答方法について> (記入例)

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | ○ | | | |

<共通設問>

問1 契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問2 苦情受付窓口（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、分かりやすくていねいに説明ができていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問3 利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

<サービス別設問>

問5 訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問6 サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、
ていねいに対応できていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問7 ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問8 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提供できていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問9 ヘルパーは、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）を守る事ができていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

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？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |

問12 ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| できていない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | できている |
| | | | | | | |



問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| できていない | | | | | | できている |

問21 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つ選択して下さい。

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すること。
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、わかりやすく説明すること。
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、要望や意見を聞くこと。
7. 個人情報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き、よく対応すること。
9. 土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。
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携がとれていること。
13. ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。
14. ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること。

<回答欄> ※必ず5つご記入下さい。

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

裏へ続く

ご意見・ご要望をご自由にお書きください。

平成26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保険課**