

評価票（訪問介護）

これは、現在あなたご利用している下記の事業所の「訪問介護サービス」についてご記入していただく評価票（調査票）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。

1 サービス種別

訪問介護

2 事業所名

（事業所で記載します）

3 事業所番号

（事業所で記載します）

4 あなた（ご本人）の性別は

ア 男性 イ 女性

年齢は

ア 40～64歳

イ 65～69歳

ウ 70～74歳

エ 75～79歳

オ 80歳以上

お住まいの区は

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

5 あなた（ご本人）の要介護度は

ア 要支援

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

6 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。

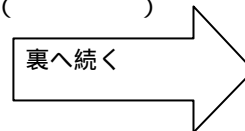
ア 介護サービスご利用者本人

イ 同居の家族

ウ 別居の家族

エ その他（ ）

裏へ続く



訪問介護 についてお尋ねします。

(ご利用者版)

問1 サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問2 契約書や重要事項説明書などの内容はよく分りましたか。

- 1 よくわかった 2 ほぼわかった 3 あまりわからない 4 わからない

問3 電話などで事業所へ連絡した場合の対応に満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問4 サービスについての不満や苦情があった場合、申し出た不満や苦情についての対応に満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満 5 不満や苦情はない

問5 ケアプランやサービス内容について、サービス提供責任者(または管理者)が訪問し、説明してくれますか。

- 1 はい 2 いいえ

問6 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)を申し出たときの対応に満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問7 ヘルパーの性別や年齢などに対して注文（希望）がある場合、柔軟に対応してもらえますか。

- 1 対応して 2 ほぼ対応して 3 あまり対応 4 対応して
もらえる もらえる してもらえない もらえない

問8 ヘルパーが訪問する時刻など、約束の時間は守られていますか。

- 1 守られている 2 ほぼ守ら 3 時々守られない 4 守られていない
れている ことがある

問9 ヘルパーの介護の知識・技術に満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問10 ヘルパーの言葉づかいや態度に満足していますか。

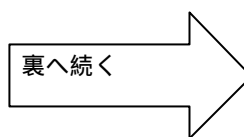
- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問11 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 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満 5 家事援助利用せず

問12 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満 5 家事援助利用せず



問13 ヘルパーによって、ご本人のその日の身体状況・精神状態に対する配慮はなされていますか。

- 1 十分な配慮がある 2 配慮がある 3 あまり配慮がない 4 配慮がない

問14 時間内にヘルパーに依頼したサービスが十分に行われていますか。

- 1 行われている 2 ほぼ行われている 3 あまり行われていない 4 行われていない

問15 ヘルパーは気軽な相談・話し相手になっていますか。

- 1 なっている 2 ほぼなっている 3 あまりなっていない 4 なっていない

問16 利用者や家族のプライバシー（個人の秘密などを守ること）については配慮がなされていると思いますか。

- 1 十分な配慮がある 2 配慮がある 3 あまり配慮がない 4 配慮がない

問17 サービスを受けるようになってから、ご本人の身体状況、精神状況、および生活全般は以前よりも改善されていますか。

- 1 改善された 2 ほぼ改善された 3 あまりかわらない 4 かわらない

問18 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思いますか。

- 1 ぜひ紹介したい 2 紹介したい 3 あまり紹介したくない 4 紹介したくない

問19 次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で（又は事業所を選ぶ上で）重要なことは何ですか。

次の中から3つお選びください。

- ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。
- イ 苦情の申し立て窓口や相談機能をはじめとする事業者の体制が整っていること。
- ウ 事業者の知名度が高いなど企業ブランドがあること。
- エ 口コミで評判が良いこと。
- オ 利用料金が適正なこと。
- カ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。
- キ ヘルパーの人柄が良いこと。
- ク ヘルパーの言葉遣い、服装や態度が良いこと。
- ケ 安心感、信頼感がもてること。
- コ 対応が誠実なこと。
- サ サービス内容が充実していること。
- シ 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。

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。

評価票（訪問介護）

これは、現在あなたが所属している事業所の「訪問介護サービス」についてご記入していただく評価票（調査票）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
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 利用者数 (a) (公表しません)	
6 ユーザー評価参加利用者数 (b) (公表しません)	

<利用者に関する評価項目についての注意事項>

問17 訪問介護サービスを利用して、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されていますか。

という評価項目の評価方法は、以下のとおりです。

- | | | |
|-----------------|------------|------------|
| 利用者のほぼ全員が該当する場合 | 1 改善された | |
| " 75%程度が該当する場合 | 2 やや改善された | |
| " 50%程度が該当する場合 | 3 あまりかわらない | |
| " 25%以下が該当する場合 | 4 かわらない | と評価してください。 |

裏へ続く

問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問2 契約書や重要事項説明書などの内容は十分に理解していただいていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問3 利用者から連絡があるとすぐ担当者につながり、かつ、担当者は迅速な対応をしていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問4 苦情の申し出窓口をきちんと設け、申し出を受けた苦情について迅速・丁寧に対応していますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問5 ケアプランやサービス内容について、サービス提供責任者（または管理者）が利用者を訪問して説明していますか。

- 1 はい 2 いいえ

問6 ご本人やご家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けたとき、丁寧・迅速に対応していますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問7 ヘルパーに関する希望（例えば性別や年齢など）に対応していますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問8 ヘルパーが訪問する時刻など、約束の時間をしっかり守っていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問9 介護の知識・技術について、ヘルパーの教育はしっかりとできていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問 1 0 言葉づかいや態度について、ヘルパーの教育はしっかりとできていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問 1 1 食事（内容や調理の味付けなど）についてはご利用者に満足していただけますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問 1 2 掃除や洗濯についてはご利用者に満足していただけますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問 1 3 利用者のその日の身体状況・精神状態に対して十分な配慮を行っていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問 1 4 所定の時間内に依頼されたサービスが十分行えていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問 1 5 ヘルパーは気軽な相談・話し相手になっていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問 1 6 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを説明しますか。

- 1 十分説明している 2 説明している 3 あまり説明していない 4 まったく説明していない

問 1 7 訪問介護サービスを利用して、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されていますか。

- 1 改善された 2 やや改善された 3 あまりかわらない 4 かわらない

問 1 8 この事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

裏へ続く



問19 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、
3つお選びください。

- ア 契約やサービスの内容などについて分かりやすく説明してくれること。
- イ 苦情の申し立て窓口や相談機能をはじめとする事業者の体制が整っていること。
- ウ 事業者の知名度が高いなど企業ブランドがあること。
- エ 口コミで評判が良いこと。
- オ 利用料金が適正なこと。
- カ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。
- キ ヘルパーの人柄が良いこと。
- ク ヘルパーの言葉遣い、服装や態度が良いこと。
- ケ 安心感、信頼感がもてること。
- コ 対応が誠実なこと。
- サ サービス内容が充実していること。
- シ 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。

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。

評価票（通所サービス）

これは、現在あなたをご利用している下記の事業所の「通所介護サービス」についてご記入していただく評価票（調査票）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。

- 1 サービス種別
(事業所で をつけてます)
- 2 事業所名
(事業所で記載します)
- 3 事業所番号
(事業所で記載します)

通所介護・通所リハビリテーション

- 4 あなた（ご本人）の性別は

ア 男性 イ 女性

年齢は

- ア 40～64歳
- イ 65～69歳
- ウ 70～74歳
- エ 75～79歳
- オ 80歳以上

お住まいの区は

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

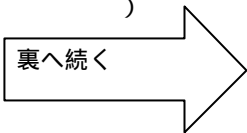
- 5 あなた（ご本人）の要介護度は

- ア 要支援
- 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

- 6 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 介護サービスご利用者本人
- イ 同居の家族
- ウ 別居の家族
- エ その他（ ）

裏へ続く



通所サービスについてお尋ねします。

(ご利用者版)

問1 サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問2 利用開始時に通所施設（デイサービス・デイケア）のサービス内容について、担当者からわかりやすい説明がありましたか。

- 1 よくわかった 2 ほぼわかった 3 あまりわからない 4 わからない

問3 サービスに不満や苦情があった場合、申し出る窓口があることについてきちんとした説明がありましたか。

- 1 十分な説明があった 2 説明があった 3 あまり説明がなかった 4 説明がなかった

問4 不満や苦情を申し出た場合、それらをすぐにサービス改善にむずびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。

- 1 大変努力している 2 努力している 3 あまり努力していない 4 努力していない

問5 事業所は利用者や家族に関する情報を、利用者から同意を得ないで他人に話さないことをご存知ですか。

- 1 知っている 2 知らなかった

問6 入浴やトイレ（排泄介助）の際にプライバシーについての配慮がなされていますか。
（必要以上に見られたり、触られたりされないよう十分な配慮があるかなど）

- 1 十分な配慮がある 2 配慮がある 3 あまり配慮がない 4 配慮がない

問7 送迎サービスは約束の時間に正確ですか。

- 1 正確 2 ほぼ正確 3 やや不正確 4 不正確

問8 車にのっている時間が長くないようにしてくれるなど、送迎の際の配慮に満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問9 通所サービスでの入浴は快適ですか。（気持ち良く入れていますか）

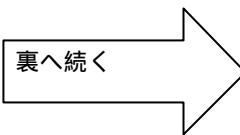
- 1 快適 2 ほぼ快適 3 やや不快 4 不快

問10 通所サービスでの食事には満足していますか。（内容や調理の味付けなど）

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問11 通所サービスで行われているレクリエーションの内容には満足していますか。
（自分に合ったものが提供されていますか）

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満



問12 通所サービスで行われているリハビリテーションの内容には満足していますか。
(自分にとって有効ですか)

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満 5 利用していない

問13 通所サービスの職員の言葉づかい、服装、態度には満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問14 通所先では利用者どうしの人間関係について何らかの配慮や調整がなされていると思いますか。

- 1 なされている 2 ほぼなされている 3 あまりなされていない 4 なされていない

問15 通所先でケガや事故が起こったときの対応に満足していますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満 5 ケガや事故はない

問16 気軽に何でも相談できる雰囲気があると思いますか。

- 1 十分にある 2 ある 3 あまりない 4 ない

問17 利用料金に見合ったサービスが提供されていると思いますか。

- 1 見合っている 2 ほぼ見合っている 3 あまり見合っていない 4 見合っていない

問18 日中を過ごす場所としての施設の雰囲気満足していますか。(心が安らぐなど)

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問19 設備、器機・備品に満足していますか。(安全性や快適性)

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問20 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。

- 1 ぜひ紹介したい 2 紹介したい 3 あまり紹介したくない 4 紹介したくない

問21 次の項目のうち、あなたが通所サービスを利用していく上で(又は事業所を選ぶ上で)重要なことは何ですか。次の中から3つお選びください。

- ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。
- イ 個人情報絶対に外に漏らさないこと。
- ウ スタッフが親切に対応してくれること。
- エ いつも時間どおりに送迎が行われること。
- オ 入浴が気持ち良いこと。
- カ 食事が満足できること。
- キ レクリエーションが楽しいこと。
- ク リハビリテーションの効果が高いこと。
- ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。
- コ 施設の雰囲気が良いこと。
- サ 地域での評判が良いこと。
- シ 自宅から近いこと。
- ス 土日祝祭日や早朝・夜間なども営業していること。
- セ 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。

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。

評価票（通所サービス）

これは、現在あなたが所属している事業所の「通所サービス」についてご記入していただく評価票（調査票）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つけてください。

1 サービス種別	通所介護・通所リハビリテーション
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 生活相談員
ウ その他
()

5 利用者数 (a) (公表しません)	
6 ユーザー評価参加利用者数 (b) (公表しません)	

<評価する時の注意事項>

問2 利用開始時にサービスの内容について十分理解してもらっていますか。
という評価項目の評価方法は、以下のとおりです。

- | | | |
|-----------------|-------------|------------|
| 利用者のほぼ全員が該当する場合 | 1 自信がある | |
| " 75%程度が該当する場合 | 2 概ね自信がある | |
| " 50%程度が該当する場合 | 3 やや自信がない | |
| " 25%以下が該当する場合 | 4 まったく自信がない | と評価してください。 |

裏へ続く

通所サービスについてお尋ねします。

(事業者版)

問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問2 利用開始時にサービスの内容について十分に理解してもらえていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問3 サービスに関する苦情の申し出窓口について、十分に説明をしていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問4 苦情をすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。

1 大変努力している 2 努力している 3 あまり努力していない 4 努力していない

問5 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを説明していますか。

1 している 2 していない

問6 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーについて十分な配慮をしていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問7 送迎サービスは約束の時間をしっかりと守れていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問8 車にのっている時間が長くないよう、送迎時の配慮をしていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問9 入浴は、ご利用者に気持ち良く入っていただけますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問10 食事（内容や調理の味付けなど）は、ご利用者に満足していただけますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問11 レクリエーションの計画や内容には常に工夫をしていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問12 リハビリテーションの計画や内容には常に工夫をしていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問13 スタッフの言葉づかい、服装、態度は十分に教育ができていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問14 利用者どうしの人間関係について十分な配慮や調整をしていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問15 ケガや事故が起こったときの対応は迅速かつ適切に行われていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問16 気軽に相談に応じられるような体制づくり、雰囲気づくりを行っていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問17 利用料金に見合ったサービスを十分提供していると思いますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問18 日中を過ごす場所としての雰囲気づくりに気を配っていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問19 設備、器機・備品は十分に整備していますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

裏へ続く



問20 この事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問21 次の項目のうち、通所介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、
3つお選びください。

- ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明すること。
- イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。
- ウ スタッフが親切に対応すること。
- エ いつも時間どおりに送迎が行われること。
- オ 入浴の気持ち良さ。
- カ 食事の満足さ。
- キ レクリエーションが楽しいこと。
- ク リハビリテーションの効果が高いこと。
- ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。
- コ 施設の雰囲気が良いこと。
- サ 地域での評判が良いこと。
- シ 自宅から近いこと。
- ス 土日祝祭日や早朝・夜間も営業していること。
- セ 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。

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。

評価票（居宅介護支援）

これは、現在あなたをご利用している下記の事業所の「居宅介護支援サービス」についてご記入していただく評価票（調査票）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。

1 サービス種別

居宅介護支援

2 事業所名

（事業所で記載します）

3 事業所番号

（事業所で記載します）

4 あなた（ご本人）の性別は

ア 男性 イ 女性

年齢は

ア 40～64歳

イ 65～69歳

ウ 70～74歳

エ 75～79歳

オ 80歳以上

お住まいの区は

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

5 あなた（ご本人）の要介護度は

ア 要支援

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

6 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 介護サービスご利用者本人

イ 同居の家族

ウ 別居の家族

エ その他（ ）

裏へ続く

居宅介護支援（ケアプラン作成など）についてお尋ねします。
(ご利用者版)

問1 サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問2 いつでも他の居宅介護支援事業所に変更できることの説明がありましたか。

- 1 はい 2 いいえ

問3 介護サービスの利用に関しては様々な苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、市区町村の窓口、国保連合会など）があることについて説明がありましたか。

- 1 はい 2 いいえ

問4 ケアマネジャーは利用者や家族に関する情報を、利用者から同意を得ないで、他人に話さないことについての説明がありましたか。

- 1 はい 2 いいえ

問5 ケアプランにご本人やご家族の希望が十分に取り入れられていますか。

- 1 取り入れられている 2 ほぼ取り入れられている 3 あまり取り入れられていない 4 取り入れられていない

問6 ケアプランには、ケアマネジャーの専門家としての意見や見解もよく反映されていると思いますか。

- 1 反映されている 2 ほぼ反映されている 3 あまり反映されていない 4 反映されていない

問7 訪問介護や通所介護などの介護サービスはどこの事業者を使ってもよいことについて説明がありましたか。

- 1 はい 2 いいえ

問8 ケアプランの内容（サービス利用表・別表の内容など）について満足のいく十分な説明がありましたか。

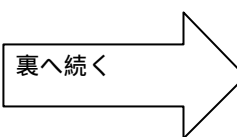
- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問9 毎月1回以上自宅を訪問し、ご本人の状態の変化やサービス提供状況の確認をしてくれますか。

- 1 はい 2 いいえ

問10 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たときに満足のいく対応をしてくれますか。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満 5 申し出たことはない



問1 1 ご本人やご家族がサービス提供事業者（ホームヘルパー・デイサービスなど）に対する不満・苦情を申し出たときケアマネジャーは満足のいく対応をしてくれますか。

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満 5 申し出たことはない

問1 2 居宅介護支援事業所は介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについてご存知ですか。

1 はい 2 いいえ

問1 3 ケアマネジャーの言葉づかい、服装、態度に満足していますか。

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

問1 4 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくりと話を聞いてくれますか。

1 聞いてくれる 2 だいたい聞いてくれる 3 あまり聞いてくれない 4 聞いてくれない

問1 5 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャーはとても頼りになりますか。

1 頼りになる 2 まあまあ頼りになる 3 あまり頼りにならない 4 頼りにならない

問1 6 介護保険を利用して、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などが改善されていますか。

1 改善された 2 やや改善された 3 あまりかわらない 4 かわらない

問17 介護保険を利用して、介護をなさっている方は以前よりずいぶん楽になりましたか。

- 1 楽になった 2 やや楽になった 3 あまり楽になった 4 かわらない 5 介護者はいないかわらない

問18 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。

- 1 ぜひ紹介したい 2 紹介したい 3 あまり紹介したくない 4 紹介したくない

問19 次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用していく上で（又は事業所を選ぶ上で）重要なことは何ですか。次の中から3つお選びください。

- ア 契約やサービスの内容などについて分りやすく説明してくれること。
- イ 個人情報絶対に外に漏らさないこと。
- ウ よく自宅に来てくれること。相談すればいつでも来てくれること。
- エ 急なサービス変更に対応してくれること。
- オ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- カ いろいろな申請の代行をしてくれること。
- キ 言葉づかい、服装、態度がよく教育されていて気持ち良いこと。
- ク 質問をすると丁寧かつ分りやすく説明してくれること。
- ケ いつでもすぐに連絡がつくこと。
- コ 訪問介護サービスなどほかにいくつかの介護サービスを持っていること。
- サ 口コミで評判が良いこと。
- シ 介護サービス事業者と十分な連携がとれていること。

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。

評価票（居宅介護支援）

これは、現在あなたが所属している事業所の「居宅介護支援」についてご記入していただく評価票（調査票）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つけてください。

1 サービス種別	居宅介護支援
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 ケアマネジャー
ウ その他
()

5 利用者数 (a) (公表しません)	
6 ユーザー評価参加利用者数 (b) (公表しません)	

<評価する時の注意事項>

問16 介護保険を利用して、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されていますか。
という評価項目の評価方法は、以下のとおりです。

- | | | |
|-----------------|------------|------------|
| 利用者のほぼ全員が該当する場合 | 1 改善された | |
| ” 75%程度が該当する場合 | 2 やや改善された | |
| ” 50%程度が該当する場合 | 3 あまりかわらない | |
| ” 25%以下が該当する場合 | 4 かわらない | と評価してください。 |

裏へ続く

居宅介護支援 についてお尋ねします。

(事業者版)

問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問2 いつでも他の居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか。

1 している 2 していない

問3 苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、市区町村の窓口、国保連合会など）について十分に説明していますか。

1 している 2 していない

問4 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを十分に説明していますか。

1 している 2 していない

問5 ケアプランには、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問6 ケアプランには、専門家としての意見や見解もよく反映させていますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問7 介護サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか。

1 している 2 していない

問8 サービス利用表・別表の内容を詳しく説明していますか。

1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問9 どの位の利用者に対し、毎月1回以上、お宅を訪問し、ご本人の状態の変化やサービス提供状況の確認をしていますか。

- 1 ほぼ全員 2 75%程度 3 50%程度 4 25%以下

問10 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、丁寧・迅速に対応していますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問11 ご本人やご家族がサービス提供事業者に対する不満・苦情を申し出たとき、事実をよく確認し、サービス提供事業者に改善をさせるなど、不満や苦情の解決をしていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問12 介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて説明していますか。

- 1 している 2 していない

問13 ケアマネジャーの言葉づかい、服装、態度は十分に教育できていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問14 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくりと話を聞いていますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問15 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャーはとても頼りにされていると思いますか。

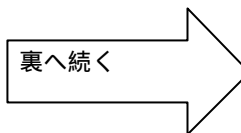
- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問16 介護保険を利用して、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されていますか。

- 1 改善された 2 やや改善された 3 あまりかわらない 4 かわらない

問17 介護保険を利用して、介護なさっている方は以前よりずいぶん楽になっていると思いますか。

- 1 楽になった 2 やや楽になった 3 あまり 4 かわらない
なりました かわらない



問18 この事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。

- 1 自信がある 2 概ね自信がある 3 やや自信がない 4 まったく自信がない

問19 次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、**3つ**お選びください。

- ア 契約やサービスの内容などについて分かりやすく説明すること。
- イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。
- ウ よく自宅に行くこと。相談があればいつでも行くこと。
- エ 急なサービス変更にすぐに対応すること。
- オ 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
- カ いろいろな申請の代行をすること。
- キ 言葉づかい、服装、態度がよく教育されていて気持ち良いこと。
- ク 質問があれば丁寧かつ分かりやすく説明すること。
- ケ いつでもすぐに連絡がつくこと。
- コ 訪問介護サービスなど他にいくつかの介護サービスも持っていること。
- サ 口コミで評判が良いこと。
- シ 介護サービス事業者と十分連携がとれていること。

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。