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１９年１０月１日現在の実利用者数 (a)
（公表します）　　人

６　ユーザー評価参加利用者数 (b)
（公表します）　　人

＜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

裏へ続く

＜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。

契約書・重要事項説明書の主な内容を理解いただくために、適切な説明をしているかお伺いします（問 1～3）

問１　契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか。

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

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説明していますか。

１　十分している　　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　まったくしていない

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　どちらかといえばしている　　３　どちらかといえばしていない　　４　まったくしていない

事業所の対応についてお伺いします（問４～９）

問４　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　どちらかといえばしている　　３　どちらかといえばしていない　　４　まったくしていない

問５　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　どちらかといえばしている　　３　どちらかといえばしていない　　４　まったくしていない

問６　そのほか、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　どちらかといえばしている　　３　どちらかといえばしていない　　４　まったくしていない

問７　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　どちらかといえばしている　　３　どちらかといえばしていない　　４　まったくしていない

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　どちらかといえばしている　　３　どちらかといえばしていない　　４　まったくしていない

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　どちらかといえば守っている　３　どちらかといえば守っていない　４　まったく守っていない

スタッフの教育についてお伺いします（問１０、１１）

問１０　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　どちらかといえばできている　３　どちらかといえばできていない　４　まったくできていない

問１１　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　どちらかといえばできている　３　どちらかといえばできていない　４　まったくできていない

適切なサービス（関係機関との連携を含む）を提供しているかお伺いします（問１２～１９）

問１２　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　どちらかといえばしている　３　どちらかといえばしていない　４　まったくしていない

問１３　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　どちらかといえば自信がある　３　どちらかといえば自信がない　４　まったく自信がない

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　どちらかといえば自信がある　３　どちらかといえば自信がない　４　まったく自信がない

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　どちらかといえば行っている　３　どちらかといえば行っていない　４　まったく行っていない

問１６　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　どちらかといえば行っている　３　どちらかといえば行っていない　４　まったく行っていない

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　どちらかといえばなっている　３　どちらかといえばなっていない　４　まったくなっていない

裏へ続く

問１８　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　どちらかといえばしている　　３　どちらかといえばしていない　　４　まったくしていない

問１９　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　どちらかといえばとれている　　３　どちらかといえばとれていない　　４　まったくとれていない

サービスの総合評価についてお伺いします。（問２０、２１）

問２０　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　どちらかといえば自信がある　　３　どちらかといえば自信がない　　４　まったく自信がない

問２１　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　どちらかといえば自信がある　　３　どちらかといえば自信がない　　４　まったく自信がない

サービスを提供するにあたっての重要度についてお伺いします（問２２）

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　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ていること。
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　ヘルパーの言葉づかいや態度、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、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、
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　あなた（ご本人）のお住まいの区は

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（　　）

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。

ア　要支援１　　イ　要支援２　　ウ　要介護１　　エ　要介護２
オ　要介護３　　カ　要介護４　　キ　要介護５　　ク　新規申請中

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（　　）

裏へ続く

＜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。

契約書や重要事項説明書(※)の主な内容をご理解いただくために、適切な説明がされているかお伺いします（問 1～3）
(※)事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、利用料金、職員体制などが書かれた書類

問１　契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか。

1　十分な説明がある　　2　どちらかといえば説明がある　　3　どちらかといえば説明がない　　4　まったく説明がない

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すか。

1　十分な説明がある　　2　どちらかといえば説明がある　　3　どちらかといえば説明がない　　4　まったく説明がない

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などに話さないことについて説明がありますか。

1　十分な説明がある　　2　どちらかといえば説明がある　　3　どちらかといえば説明がない　　4　まったく説明がない

事業所の対応についてお伺いします（問４～９）

問４　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説明をしてくれますか。

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

問５　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　まったく対応してくれない

5　変更を申し出たことがない

問６　急なサービス変更以外でも、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、ていねいに対応してくれますか。

1　十分対応してくれる　　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　まったく対応してくれない

5　事業所へ連絡したことがない

問７　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。

1　十分対応してくれる　　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　まったく対応してくれない

5　不満や苦情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　まったく対応してくれない

5　要望(希望)を申し出たことがない

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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか。

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

ヘルパーのことについてお伺いします（問１０、１１）

問１０　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　どちらかといえば満足　　3　どちらかといえば不満　　4　まったく不満

問１１　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　どちらかといえば満足　　3　どちらかといえば不満　　4　まったく不満

裏へ続く

適切なサービスが行われているかお伺いします（問１２～１９）

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　どちらかといえば満足　　3　どちらかといえば不満　　4　まったく不満

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　どちらかといえば満足　　3　どちらかといえば不満　　4　まったく不満

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　ヘルパーは依頼したサービスを、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　十分なってくれる　　2　どちらかといえばなってくれる　　3　どちらかといえばなってくれない　　4　まったくなってくれない

5　相談したこともなく必要もない

問１８　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　どちらかといえばしてくれない　　4　まったくしてくれない

問１９　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　どちらかといえばとれていないと思う　　４　まったくとれていないと思う

サービスの総合評価についてお伺いします。（問２０、２１）

問２０　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　十分しやすくなった　　２　どちらかといえばしやすくなった　　３　どちらかといえば変らない　　４　まったく変らない

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　どちらかといえば満足　　３　どちらかといえば不満　　４　まったく不満

サービスを選ぶときの基準についてお伺いします（問２２）

問２２　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) 大切と思うことは何ですか。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　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　ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。

裏へ続く

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）

――――　以上です。誠にありがとうございました。