

訪問介護／予防専門型訪問サービス 【事業者向け自己評価表】

公表：2024年3月29日

アンケート期間：2024年2月1日～2024年2月22日

| | チェック項目 | はい | いいえ | どちらでもない |
|----|--|----|-----|---------|
| 2 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすく説明できていますか？ | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 利用開始時にサービス内容について十分に理解をしてもらえていますか？ | 3 | 1 | 1 |
| 4 | 利用者から連絡があるとすぐ担当に繋がり、かつ担当者は迅速な対応ができていますか？ | 4 | 0 | 1 |
| 5 | 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？ | 2 | 0 | 3 |
| 6 | 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）は利用者宅を訪問し説明していますか？ | 5 | 0 | 0 |
| 7 | ご本人やご家族から急なサービス変更（曜日や時間の変更）があったとき、丁寧・迅速に対応していますか？ | 5 | 0 | 0 |
| 8 | ヘルパーに関する希望（性別・年齢など）に対応していますか？ | 3 | 0 | 2 |
| 9 | ヘルパーが訪問する時刻など、約束の時間をしっかり守れていますか？ | 5 | 0 | 0 |
| 10 | 介護の知識・技術について、しっかりと身に付けていますか？ | 4 | 0 | 1 |
| 11 | 言葉づかみや態度について、しっかりとできていますか？ | 5 | 0 | 0 |
| 12 | 食事（内容や調理の味付けなど）については満足していただいていますか？ | 3 | 0 | 2 |
| 13 | 掃除や洗濯については満足していただいていますか？ | 5 | 0 | 0 |
| 14 | 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ができていますか？ | 5 | 0 | 0 |
| 15 | 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？ | 5 | 0 | 0 |
| 16 | ヘルパーは気軽な相談・話し相手になれていますか？ | 5 | 0 | 0 |
| 17 | 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、きちんと説明できていますか？ | 4 | 0 | 1 |
| 18 | 訪問サービスを利用して、ご本人の身体状況・精神状態・生活環境など改善されていますか？ | 3 | 0 | 2 |
| 19 | 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？ | 2 | 0 | 3 |