

## 訪問介護 利用者調査

### 調査のお願い

このたび、△△△は、よりよいサービスの実施をめざして、静岡県福祉サービス第三者評価を行うことになりました。この評価は、静岡県によって認証されている△△評価機関が行います。

第三者評価にあたって、△△△を利用されている利用者が、提供されているサービスに対して、どのように感じていらっしゃるかをお聴かせいただくため、アンケート調査を行うことになりました。

調査結果は、△△△の利用者調査としてまとめられ、それを基に△△△のサービスを評価することになっています。また、定められた項目については、インターネットを通じて公表される予定になっています。

この調査では、記入者が誰かわからないように取り扱います。また、調査結果の内容を、第三者評価以外の目的に使用することは絶対にいたしません。

皆様には、ご負担をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、ぜひともご協力くださるようお願いいたします。

#### ■記入に当たって

- ・ 1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、お手数ですがそれぞれご記入ください。
- ・ あてはまる番号に○をつけて回答してください。
- ・ この調査票は、別添の返信用封筒をご利用の上、平成○年○月○日までに投函してください。

この調査に関してのお問い合わせは、下記にお願いします。

問合せ先

〇〇評価機関

第三者評価担当者(××××)

〒

〇〇市町……

電話

最初に、調査票に回答された方はどなたかお聞かせください。 (1つに○)

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| 1. サービス利用者本人        | 2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答 |
| 3. 家族が本人の気持ちを推察して回答 |                       |
| 4. その他 ( )          |                       |

現在ご利用の訪問介護事業所についておたずねします

あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をつけてください。

《サービスの提供》

問1. 安心して、サービスを受けることができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

問2. ヘルパーによるサービス（生活援助、身体介護）は計画 どおり行われていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

問3. 事業所やヘルパーは、生活や介護に関する情報提供・相 談・助言などをしていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

問4. ヘルパーは時間を守っていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

《利用者個人の尊重》

問5. あなたやご家族のプライバシーは守られていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

問6. ヘルパーは、あなたの心身の状況や生活習慣などを理解 していると思いますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

問7. ヘルパーは、あなたの気持ちを理解しながら対応してい ますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

問8. ヘルパーは、礼儀正しく対応していますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3

[自由意見]

《個別の計画》

問 9. 訪問介護の計画には、あなたやご家族の要望や状況が盛り込まれていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3
[自由意見]			

問 10. あなたの訪問介護の計画についての説明は、わかりやすかったですか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3
[自由意見]			

《利用前の対応》

◆過去1年以内にこの事業所を利用し始めましたか

1. はい                      2. いいえ                      → 問 12 へお進みください



◆事業所の利用開始前に、事業所から内容などの説明がありましたか

1. はい                      2. いいえ                      → 問 12 へお進みください



問 11 へお進みください

問 11. サービス内容や利用方法の説明は十分でしたか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3
[自由意見]			

《要望・不満への対応》

問 12. ヘルパー訪問について、要望や不満を事業所に気軽に言うことができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3
[自由意見]			

問 13. 要望や不満に職員はよく対応していますか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3
[自由意見]			

問 14. 困ったことを職員以外の人（第三者委員や役所など）にも相談できるという説明がありましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ
	1	2	3
[自由意見]			

最後にあなた（利用者ご本人）についておたずねします

F 1. あなたの年齢は (1つに○)

- |           |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 65歳未満  | 2. 65～69歳 | 3. 70～74歳 | 4. 75～79歳 |
| 5. 80～84歳 | 6. 85～89歳 | 7. 90歳以上  |           |

F 2. あなたの性別 (1つに○)

- |      |      |
|------|------|
| 1. 男 | 2. 女 |
|------|------|

F 3. 要介護度等 (1つに○)

- |                  |         |         |         |         |
|------------------|---------|---------|---------|---------|
| 1. 総合事業サービス事業対象者 | 2. 要支援1 | 3. 要支援2 |         |         |
| 4. 要介護1          | 5. 要介護2 | 6. 要介護3 | 7. 要介護4 | 8. 要介護5 |

F 4. サービスの利用年数 (1つに○)

- |             |            |            |
|-------------|------------|------------|
| 1. 1年未満     | 2. 1年～3年未満 | 3. 3年～5年未満 |
| 4. 5年～10年未満 | 5. 10年以上   |            |

※質問は以上です。ご協力ありがとうございました。