

	板橋区	燕市介護 保険サ一 ビス事業 者 連絡協 議会	堺市	彦根市	北九州	市民互助 団体全国 協議会	宮城県	吉川市	千代田区	(社)かな がわ福祉 サ一ビス 振興会	藤枝市	名古屋市	京都市	神戸市	福岡市	
解約する場合の手続き、料 金などの説明はあったか 気兼ねなく、思いを伝えるこ とができたか 必要以上にプライベートなこ とを聞かれなかったか 担当職員との連絡(連携・コ ミュニケーション)はとれるか 本人や家族のニーズを尊重 しているか 説明はわかりやすく、親切 だったか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
契約を継続するとき																
契約書の作成をしたか																
契約書はわかりやすかった サービスは、契約どおりに、 きちんと行われているか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
サービスの概要や契約内容 の十分な説明はあったか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
本人や家族のニーズ(希望 や要望)にあわせてサービス を提供しているか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
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 明してくれるか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
訪問日や訪問時間、サービ スの内容を変更したい場合、 柔軟に対応してくれるか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
普段の生活の仕方を聞いて サービスをしてくれたか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
日常生活動作のすべてに手 を買っていないか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
掃除機や洗濯機などの電化 製品や家具などの取扱い は、正しいか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
時間内にヘルパーに依頼し たサービスが十分に行われ ているか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
時間外・休日等に対応してく れたか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
掃除、食事、トイレ、洗濯など 手際がいいか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
内容を確認してから、印を押 しましたか								○	○	○	○	○	○	○	○	○
苦情を訴える窓口があつてす ぐに対応するか								○	○	○	○	○	○	○	○	○

	板橋区	燕市介護 保険サ一 ビス事業 者連絡協 議会	堺市	彦根市	北九州	市民互助 団体全国 協議会		宮城県	吉川市	千代田区	(社)かな がわ福祉 サ一ビス 振興会	藤枝市	名古屋市	京都市	神戸市	福岡市
(ヘルパーが)ケアプランに書 かれている他のサ一ビス事 業者について知っていました 利用料を支払った際、領収書 を交付してくれましたか			○	○		○										
事故があった場合にも適切 に対処したか			○													
契約以外のサ一ビスを押し つけられたか									○							
契約の解除を迫られたか									○							
サ一ビスの物象																
訪問介護サ一ビスを受けるこ とによって、利用者本人が気 持ちの面で安心して生活でき るようになったか											○		○			
訪問介護サ一ビスを受けるこ とによって、利用者本人の食 事、トイレなどの日常生活が しやすくなったか											○		○			
訪問介護サ一ビスを受けるこ とによって、介護の負担が軽 くなるなど、介護を行っていた 家族にとって効果があったか											○		○			
このまま続けて現在の訪問 介護事業所のサ一ビスを利 用したいと思うか											○		○			