

通所介護【デイサービス】

利用者調査共通評価項目

共通評価項目	
生活の基本的なサービス	事業所の建物や設備は、あなたが安全に、活動できるようになっていますか
	事業所の共用部分（食堂・お風呂場・トイレなど）は、清潔で気持ち良いですか
	職員の言葉使いや態度は丁寧ですか（乱暴ではないですか）
	職員は挨拶以外にも、よく声をかけてくれますか
	（お風呂やトイレなどで）あなたが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか
	あなたが職員に対して要望した内容が、その場にいなかった他の職員にもきちんと伝わっていますか
	どの職員も、あなたに対して親切に対応してくれますか
	あなたや家族等と事業者間の連絡は十分できていますか
生活場面ごとのサービス	デイサービスでの一日はあなたのペースに合っていましたか
	車での送迎の時に、職員はあなたの安全に気を使ってくれますか
	食事はいつもおいしいですか
	食事の献立は工夫されていますか
	あなたにあった食事方法（食事時間、食器・用具、介助方法等）になっていますか
	入浴時の対応は丁寧ですか
	行事やレクリエーションに楽しく参加できますか
	家での生活に役立つような活動・リハビリになっていますか
	利用中に困った時、必要な介助がありますか
	緊急時（体調不良時・ケガなど）への対応は十分ですか
帰りの車を待つ間も退屈しないで過ごせていますか	
いやな思いへの対応	【いやな思いや要望があり、職員に話したと答えた方に】職員は、施設や職員に対するいやな思い・要望に対してきちんと対応してくれましたか
利用内容の理解・納得	【利用手続についての説明を受けたと答えた方に】このデイサービスを利用する前における、事業所の考え方やデイサービスの内容、支援内容など、あなたの知りたいことについてのデイサービスの職員からの説明は、あなたが理解し納得できるような、わかりやすいものでしたか
	事業所は、あなたの身体や生活の状況、要望をよく理解していると思いますか

（注）痴呆性高齢者のデイサービスのみ行なっている場合は、痴呆性高齢者グループホームと同様の扱いとする（上記の共通評価項目は家族用アンケートの項目として使用し、本人用については、共通評価項目は定めず、利用者の意向を把握するために、コミュニケーション方式による調査を実施する）

通所介護【デイサービス】
事業評価共通評価項目

共通評価項目	共通評価項目を評価する上で確認すべき項目		
1 リーダーシップと意思決定	理念・ビジョンの作成と周知		
	経営・運営幹部の率先と統率		
	適切なプロセスによる意思決定		
2 経営における社会的責任	守るべき法・倫理等の徹底		
	事業の継続性		
3 利用者の意向・満足状況、経営環境、市場動向等の把握	利用者の意向・満足状況の把握		
	経営環境、市場動向等の情報収集		
	上記情報に基づく的確な状況把握		
4 改善課題の設定と取り組み	改善課題の設定		
	改善課題の周知と実現に向けた取り組み		
	改善の効率と効果の向上		
	中長期計画、年度計画の作成と実績評価		
5 職員と組織の能力向上	理念やビジョンに適合した人材構成		
	職員の個人別・計画的な能力開発		
	柔軟な組織編成と業務分担		
	職員満足の要因把握と支援		
6 サービス提供のプロセス サービス情報の提供・案内 サービス開始時の対応 標準的サービス水準の確保 個別対応の重視 サービスの実施 利用者の状態や要望が食事等サービスに反映されるような支援の方策がとられている 利用者の状態や要望が入浴等サービスに反映され、安全が確保されるような支援の方策がとられている 利用者の負担にならないよう送迎サービスが工夫され、安全が確保されるような支援の方策がとられている 利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスが工夫され実施されている 自立を促すような工夫(アクティビティ等)がされ、利用者の活動が健康で明るくなるようにしている プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している 事業所と家族との交流・連携は緊密に行われている 安全管理 要望・苦情・トラブルへの適切な対応 地域との交流・連携	別紙のとおり		
		7 情報の共有化と活用	事業所内外の情報収集と開示
			改善への情報の活用
		8 1～7に関する活動成果	リーダーシップと社会的責任の成果
			職員と組織の能力向上の成果
			サービス提供のプロセスの成果
			経営指標における成果
			利用者の満足度および要望や苦情への対応の成果

通所介護【デイサービス】

事業評価共通評価項目(6 サービス提供のプロセス)確認項目

共通評価項目	共通評価項目を評価する上で確認すべき項目
サービス情報の提供・案内	将来の利用者が関心のある事項について分かりやすく情報を提供している
	利用希望者の問い合わせや見学に対応している
サービス開始時の対応	利用予定者にはサービス内容を分かりやすく説明している
	利用当初の環境変化に順応できるよう支援している
標準的サービス水準の確保	日常生活に関する職員の対応について、手引書(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの)が作成されている
	手引書活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている
	職員はサービス向上を目指し、臨機応変に対応している
個別対応の重視	利用者の個別の情報や要望を把握している
	一人ひとりの介護計画は、利用者本人や家族の希望と関係職員の意見を取り入れて作成している
	一人ひとりの利用者の情報が担当職員の間で共有化され活用されている
サービスの実施	利用者の状態や要望が食事等サービスに反映されるような支援の方策がとられている
	利用者の状態や要望が入浴等サービスに反映され、安全が確保されるような支援の方策がとられている
	利用者の負担にならないよう送迎サービスが工夫され、安全が確保されるような支援の方策がとられている
	利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスが工夫され実施されている
	自立を促すような工夫(アクティビティ等)がされ、利用者の活動が健康で明るくなるようにしている
	プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している
	事業所と家族との交流・連携は緊密に行われている
安全管理	感染症、発作、食中毒、けが等に関するリスクに対する対応を十分に行っている
	火災、地震、外部からの侵入等の災害に対する対応を十分に行っている
要望・苦情・トラブルへの適切な対応	利用者や家族がサービスについて意見や要望を表明し、苦情を訴えやすいしくみができている
	要望や苦情および日常のトラブルには適切かつ迅速に対応するしくみができている
地域との交流・連携	地域の一員としての相互交流を深めている
	デイサービスの機能、特性を生かした地域との交流を図っている