

令和2年度

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）

共通評価項目（利用者調査）

| 共通フレーム | 共通評価項目 | 標準調査票 質問文 | 項目のねらい | 関連する項目 | |
|-----------|--------|--------------------------------------|--|--|-------------------------|
| サービスの提供 | 1 | 食事介助には、満足しているか | あなたは施設での食事介助に満足されていますか | 施設における食事介助の方法等が、満足のいくものとなっているかを調査します。 | 6-4-2 |
| | 2 | 入浴介助は安心できるか | あなたは、職員の入浴の介助を受けて、安心できますか | ・入浴の介助（移乗、更衣等）について、利用者が安心して受けられているかを調査します。 | 6-4-2 |
| | 3 | 食事、入浴以外の日常生活に必要な介助を受けているか | 食事や入浴以外で、あなたが生活するうえで必要な介助を受けていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など） | ・移動介助やトイレ介助、コール対応等、生活していくうえで必要な介助が受けられていると思うかを調査します。 | 6-4-2 |
| | 4 | 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか | あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか | ・日常の中で、利用者の体調を聞いたり、様子を見てくれるなど健康状態に配慮されていると思うかを調査します。 | 6-4-3 |
| 安心・快適性 | 5 | 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか | あなたは、（施設名）の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか | ・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。 | - |
| | 6 | 職員の接遇・態度は適切か | あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか | ・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。 | 6-5-1 6-5-2 |
| | 7 | 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか | ・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。 | 6-4-3 |
| | 8 | 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか | ・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。 | - |
| 利用者個人の尊重 | 9 | 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか | ・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。 | 3-2-2 6-5-2 |
| | 10 | 利用者のプライバシーは守られているか | あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか | ・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。 | 6-5-1 |
| | 11 | 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか | あなたの支援に関する計画作成したり見直しをする際に、（施設名）はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか | ・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。 | 6-3-1 |
| | 12 | サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか | あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか | ・生活内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。 | 6-1-1 |
| 不満・要望への対応 | 13 | 利用者の不満や要望は対応されているか | あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか | ・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。 | 2-1-1 3-2-1 6-5-2 |
| | 14 | 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか | あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか | ・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。 | 3-1-1 3-2-1 |