

令和2年度

地域密着型通所介護〔サービス項目中心〕 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	事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか（急がされたり待たされることは少ないですか）	・利用する際の過ごし方（急がされたり、待たされたりすることがないか等）が自分のペースに合っていると感じているかを調査します。	6-4-1
	2	日常生活に必要な介助を受けているか	・事業所内で必要な介助（食事・入浴・排泄など）が適切に受けられていると思うかを調査します。	6-4-2
	3	利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	・事業所で用意されている様々な行事や活動について、利用者が興味・関心が持てるものがあるか調査します。	6-4-4
	4	事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	・事業所での活動が、身体機能の維持に役立っているか、また生活のメリハリにつながっていると思うかを調査します。	6-4-3
	5	職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	・利用者の状況に応じて適切な情報やアドバイスを、利用者がきちんと受けられているかを調査します。	6-4-3 6-4-5 6-4-6
安心・快適性	6	事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	・事業所内の清掃、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。	6-4-4
	7	職員の接遇・態度は適切か	・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
	8	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	・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。 ・サービスに起因した病気やけがについても含めて調査します。	6-4-3
	9	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	・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。	6-4-4
利用者個人の尊重	10	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	・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。	6-5-2 利用者保護2
	11	利用者のプライバシーは守られているか	・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
	12	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	・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
	13	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	・サービス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	14	利用者の不満や要望は対応されているか	・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。	6-5-2 利用者保護1
	15	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	・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。	利用者保護1