

平成31年度（2019年度）

生活介護（主たる利用者が重症心身障害者） 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      | 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか             | 事業所に通うことが、ご本人の身体機能や健康状態に良い影響を与えていると思いますか                           | ・事業所で行われている運動などの活動が、利用者の身体機能や健康を維持したり、促進するのに役立っていると感じるかを調査します。   | 6-4-3                   |
|           | 2      | 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか                   | 事業所での活動は、ご本人が興味や関心を持てるものになっていると思いますか                               | ・事業所で行っている活動が、利用者の知的面に良い影響を与えていると思うかを調査します。  | 6-4-3                   |
|           | 3      | 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか                          | 事業所に通うことで、ご本人の情緒が安定していると思いますか                                      | ・事業所に通う事が、利用者の情緒の安定につながっていると思うかを調査します。   | 6-4-3                   |
|           | 4      | 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか                      | 事業所で人との関わりを持つことが、ご本人に良い影響を与えていると思いますか                              | ・事業所で集団活動などに参加して人との関わりを持つことが、利用者に良い影響を与えていると感じるかを調査します。  | 6-4-3                   |
|           | 5      | 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか        | ご本人の様子や、支援の内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できていますか                      | ・利用者の様子や支援の内容について事業所と情報共有できていると感じるかを調査します。   | 6-4-6                   |
|           | 6      | 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか | 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っていると思いますか             | ・家族に対する精神的なサポートとして、介護に関する悩み相談や家族間交流の機会の提供などが、役に立っていると感じるかを調査します。   | 6-4-6                   |
| 安心・快適性    | 7      | 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか                             | あなたは、事業所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                             | ・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・食事スペースなどに特に着目して調査します。  | 6-4-5                   |
|           | 8      | 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、適切だと感じるかを調査します。  | 6-5-1<br>6-5-2          |
|           | 9      | 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか                            | 利用者がけがをしたり、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。   | 6-4-4                   |
|           | 10     | 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。                                 | -                       |
| 利用者の尊重個人  | 11     | 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、職員が利用者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<br>6-5-2          |
|           | 12     | 利用者のプライバシーは守られているか                                | ご本人やご家族のプライバシー（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                   |
|           | 13     | 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                    | 利用者の支援に関する計画作成したり見直しをする際に、（事業所名）はご本人やご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                   |
|           | 14     | 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                        | 利用者の計画やサービス内容など、事業所での生活についての説明は、わかりやすいと思いますか                       | ・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 | 15     | 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。<br>・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<br>3-2-1<br>6-5-2 |
|           | 16     | 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、家族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<br>3-2-1          |