

平成 19 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	関連する 事業評価項目
サービスの 提供	1	食事介助には、満足しているか	食事介助には満足されていますか	6-4-2
	2	入浴介助は安心できるか	お風呂の介助は安心できますか	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、入浴以外の必要な介助を受けていますか（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）	6-4-2
	4	職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか	6-4-3
	5	病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できますか	6-4-3
利用者個人 の尊重	6	サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	他の人に見られたくないことや聞かれないことに気遣いがされていますか	6-5-1
	7	利用者の気持ちは尊重されているか	職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	6-5-2
	8	職員の対応は丁寧か	職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-5-2
個別の計画	9	個別の特定施設サービス計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	施設では特定施設サービス計画をつくる時、ご本人や家族の状況や要望をよく聞いていますか	6-3-1
	10	【個別の特定施設サービス計画について説明を受けた方に】 個別の介護の計画に関しての説明はわかりやすかったか	あなたの介護の計画についての説明は、わかりやすかったですか	6-3-2
利用前の 対応	11	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 介護サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	介護サービス内容（利用のきまり、料金など）についての説明はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望への 対応	12	介護サービスに関する不満や要望をホームに言いやすいか	介護サービスに関する不満や要望を、ホームに気軽に言うことができますか	3-1-1
	13	利用者の介護サービスに関する不満や要望は対応されているか	職員は、あなたの介護サービスに関する不満や要望にきちんと対応してくれますか	3-1-2
	14	外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	困ったことを職員以外の人にも相談できる窓口があることを知っていますか	3-1-1

平成19年度 共通評価項目（6．サービス提供のプロセス）
特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）

1 サービス情報の提供

1 利用者等に対して介護サービスの情報を提供している

- 1 利用者が入手できる媒体で、利用者に介護サービスの情報を提供している
- 2 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 3 新たに介護を必要とする利用者や入居者に向けて、介護サービスの利用の情報を提供している
- 4 介護サービスの情報を、行政や関係機関等に提供している
- 5 利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

2 サービスの開始・終了時の対応

1 介護サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

- 1 介護サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 介護サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
- 3 介護サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している

2 介護サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

- 1 介護サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2 介護サービスの利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
- 3 介護サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
- 4 介護サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

3 個別状況に応じた計画策定・記録

1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
- 2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の特定施設サービス計画を作成している

- 1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
- 3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
- 4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

4 サービスの実施

1 特定施設サービス計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している

- 1 特定施設サービス計画に基づいて支援を行っている
- 2 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
- 3 利用者の支援は関係機関と連携をとって行っている

2 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている

- 1 利用者状況に応じた食事介助を行っている
- 2 利用者状況に応じた入浴介助を行っている
- 3 利用者状況に応じた排泄介助を行っている
- 4 利用者の好みを反映した服装、整容の介助を行っている
- 5 利用者の状況に配慮した移動・離床その他の介助を行っている

3 利用者の健康を維持するための支援を行っている

- 1 利用者の健康状態を把握し、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
- 2 日頃から医療機関と連携を図り、必要時には速やかに対応できる体制を整えている
- 3 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている

4 利用者の身体機能などの状況に応じた機能訓練等を行っている

- 1 生活機能の向上、低下の予防等に関する取り組みの計画を作成し、実施している
- 2 機能訓練のプログラムに日常生活の場でいかすことができる視点を入れている
- 3 福祉用具は定期的に使用状況を確認し、必要に応じて対処をしている

5 事業者と家族との交流・連携を図っている

- 1 家族からの相談に対応する担当職員の存在をわかりやすく明示している
- 2 利用者の日常の様子や施設の現況を定期的に家族に知らせている

5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

1 利用者のプライバシー保護を徹底している

- 1 利用者に関する情報(事項)を外部和やりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
- 2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
- 3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
- 2 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
- 3 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
- 4 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

6 事業所業務の標準化

1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供している介護サービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2 介護サービスの手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
- 3 提供している介護サービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
- 4 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に介護サービスの手引書等を活用している

2 介護サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- 1 提供している介護サービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
- 2 提供している介護サービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
- 3 職員一人ひとりが工夫・改善した介護サービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

- 1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、介護サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
- 2 職員が一定レベルの介護サービスの知識や技術を学べるような機会を提供している
- 3 職員全員が、利用者の安全性に配慮した介護サービスが提供できるようにしている
- 4 職員一人ひとりの介護サービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
- 5 職員は、介護サービスについてわからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている