

令和5年度

認知症対応型通所介護〔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 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか | 事業所の過ごし方は、ご本人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）が利用者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 認知症や心身の状況に応じて日常生活に必要な介助を受けているか | 身の回りのことでご本人が、認知症や心身の状況に応じた必要な介助を受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など） | ・事業所内で必要な介助（食事・入浴・排泄など）が認知症や心身の状況に応じて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 | 事業所の行事や活動は、ご本人が興味・関心を持って行われていると思いますか | ・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を調査します。 | 6-4-4 |
| | 4 事業所に通うことで利用者の心身の状況が安定しているか | 事業所に通うことで、ご本人の心身の状況が安定していると思いますか | ・事業所に通うことが、利用者の心身の状況の安定や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。 | 6-4-2 6-4-3 6-4-4 |
| | 5 職員から認知症への対応をはじめ適切な情報提供・アドバイスを受けているか | あなたは、認知症への対応をはじめ適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか | 利用者の状況に応じた認知症への対応をはじめ適切な情報やアドバイスを家族に対して行っ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 | あなたは、（事業所名）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 | ・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 | 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 |
| | 8 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | ご本人がけがをしたり、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。 ・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 | あなたは、利用者同士のいさかき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きやいじめ等も含め、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 | あなたは、職員がご本人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。 | 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 | ご本人のプライバシー（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 |
| | 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 | ご本人のサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、（事業所名）はご本人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 |
| | 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 | ご本人の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 | ・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 | 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。 | 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 | 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。 | 利用者保護1 |