

平成21年度

通所介護【デイサービス】 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	利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	デイサービスでの一日はあなたの過ごし方に合っていましたか（急がされたり待たされることは少ないですか）	6-4-1
	2	食事の献立や食事介助は満足か	食事の献立や食事介助には満足されましたか	6-4-2
	3	利用者が必要と感じた介助が提供されているか	利用中困った時に、必要な介助がありますか	6-4
	4	利用中の楽しい行事や活動があるか	デイサービスで、楽しみにしている行事や活動はありますか	6-4-8
	5	個別プランに基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立つか	個別プランに基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立っていますか	6-4-8
	6	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、よく対応してくれますか	6-4-5
利用者個人の 尊重	7	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たくないことに気遣いがされていますか	6-5-1
	8	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
	9	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	10	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	施設では計画をつくる時、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
	11	【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	あなた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	12	【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】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	サービス内容や利用方法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	13	不満や要望を職員に言いやすいか	不満や要望を職員や相談員に気軽に言うことができますか	3-1-1
	14	利用者の不満や要望は対応されているか	職員（相談員）は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか	3-1-2
	15	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか	3-1-1