

平成23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、健康状態を気にしているか	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たく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つい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