

平成23年度

指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】 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	食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか	6-4-2 6-4-3
	2	日常生活に必要な介助を受けているか	生活に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
	3	施設の生活はくつろげるか	施設では、あなたのしたいことをして過ごすことができますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）	6-4-10
	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ますか	6-4-8
	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	6-4-8
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 〔6-4-4〕 〔6-4-5〕
	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	職員の言葉使いや態度は丁寧ですか（乱暴ではないですか）	6-5-2
個別の計画	9	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
	10	【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	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】 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	12	不満や要望を事業者（施設）に言いやすいか	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	3-1-1
	13	利用者の不満や要望は対応されているか	職員は、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
	14	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