

平成23年度  
 軽費老人ホーム（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	事業所内の環境は清潔で、快適か	施設の共用部分（お風呂場・トイレなど）は、清潔で快適ですか	6-4-6
	2	食事の献立は工夫があるか	食事の献立は工夫されていますか	6-4-2
	3	入浴の時間は、快適か	お風呂はゆっくり入れますか	6-4-3
	4	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	6-4-4
	5	日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	各種お知らせなど、日頃の生活に必要な地域の情報を十分知ることができますか	6-4-8
	6	健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	健康維持・介護予防などについて、職員に相談できますか	6-4-4
	7	利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	挨拶以外にも、ここの職員は、あなたのことを気にかけていると感じていますか	6-4
利用者個人の尊重	8	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	個人的な手紙や電話などが、自分の意志と関係なく他の人に伝わらないようになっていますか	6-5-1
	9	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
	10	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	11	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
	12	【個別の計画について説明を受けた方に】個別の計画に関する説明はわかりやすかったですか	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	13	【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ですか	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	14	不満や要望を職員に言いやすいか	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
	15	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
	16	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