

**平成23年度
小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）〔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	関連する 事業評価項目
サービスの 提供	1	利用者個人の状況が把握されているか	あなたの身体や生活の状況をよくわかって れていますか	6-4-1
	2	予定外の利用要求に柔軟な対応がされている か	急な泊まりや通い等が必要になった時、柔 軟に対応してくれますか	6-4-2
	3	通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに 合っているか	通いや泊りの時は、あなたに合った過ごし 方ですか	6-4-2
	4	サービスの利用は、在宅での生活を継続するの に役立つものか	事業所の利用は、自宅で生活し続けるの に役立っていますか	6-4-2
	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	あなたやご家族のプライバシーは守られて 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	個別の小規模多機能型居宅介護計画作成時 に、利用者や家族の状況や要望を聞かれている か	介護計画をつくる時、あなたや家族の状況 や要望をよく聞いていますか	6-3-1
	10	【個別の小規模多機能型居宅介護計画について 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つ 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】 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	利用者保護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	利用者保護1
	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外部の人にも相 談できることを知っていますか	利用者保護1