

**平成24年度
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	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
	3	入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	お風呂やシャワーの利用時間は、あなたの利用しやすい時間帯になっていますか	6-4-3
	4	施設に、楽しみな行事や活動があるか	施設に、楽しみにしている行事や、クラブ活動やサークル活動はありますか	6-4-6
	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	6-4-6
	6	日常生活に必要な各種情報を、施設からの情報提供により知ることができるか	施設からのお知らせなどで、必要な情報を十分知ることができますか	6-4-5
	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、あなたに話しかけるなど、この職員はあなたのことを気にかけていると感じますか	6-4-1
	8	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	6-4-6
利用者個人の 尊重	9	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
	10	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
	11	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	12	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	施設ではあなたの生活を支援するための計画をつくる時、ご自身やご家族の状況や要望をよく聞いていますか	6-3-1
	13	【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	14	【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	ホームの生活や利用の決まりなど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	15	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
	16	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
	17	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