

平成25年度
 複合型サービス〔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	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
	2	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
	3	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
	4	職員から必要な情報提供・助言を受けているか	職員は、生活や介護、看護に関する情報提供・助言などをしてくれますか	6-4-3
利用者個人の尊重	5	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
	6	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
	7	職員の対応は丁寧か	職員は、丁寧に対応していますか	6-5-2
個別の計画	8	個別の複合型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	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
	9	【個別の複合型サービス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	10	【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	11	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
	12	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
	13	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