

## 平成26年度

### 訪問入浴介護〔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                                                              | 項目のねらい                                                                                                           | 関連する項目 |
|-----------|--------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| サービスの提供   | 1      | 入浴の際の体調には配慮があるか                      | あなたは、入浴前にスタッフが健康状態（血圧、体温、脈拍、呼吸等）の確認を行うなど、体調に配慮してくれていると思いますか            | ・入浴前後の利用者の健康状態の確認や、入浴中の付添など、利用者の体調に配慮された支援が行われているかを調査します。                                                        | 6-4-2  |
|           | 2      | 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か                    | あなたは、入浴スタッフの介助に安心できますか                                                 | ・入浴の介助（移乗、更衣等）について、利用者が安心して受けられていると思うかを調査します。                                                                    | 6-4    |
|           | 3      | 入浴時間の変更の際、利用者へきちんと連絡されているか           | あなたが約束した時間よりも、早まったり遅れたり変更があるとき、事業所から連絡がありますか                           | ・入浴時間に変更になる場合に、事前に利用者へ連絡がされていると思うかを調査します。                                                                        | 6-4-5  |
|           | 4      | 事業所や入浴スタッフは必要な情報提供・相談・助言をしているか       | あなたが生活や介護に関する相談をしたときに、事業所や入浴スタッフは情報提供や助言をしてくれていると思いますか                 | ・事業所や入浴スタッフからの情報提供や助言、相談対応について、利用者が必要な時に受けられていると思うかを調査します。                                                       | 6-4-1  |
| 安心・快適性    | 5      | 入浴スタッフの接遇・態度は適切か                     | あなたは、入浴スタッフの言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか                              | ・入浴スタッフの接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が不適切だと感じる場合がないかを調査します。                                                    | 6-5-2  |
|           | 6      | 病気やけがをした際の入浴スタッフの対応は信頼できるか           | あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、入浴スタッフの対応は信頼できますか                               | ・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、入浴スタッフの対応が信頼できるかを調査します。                                                         | 利用者保護2 |
| 利用者個人の尊重  | 7      | 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                | あなたは、入浴スタッフがあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか                             | ・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる入浴スタッフの対応に着目して調査します。                                                                 | 6-5-2  |
|           | 8      | 利用者のプライバシーは守られているか                   | ご本人やご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を入浴スタッフは守ってくれていると思いますか | ・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する入浴スタッフの配慮に着目して調査します。                                           | 6-5-1  |
|           | 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       | あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、（事業所名）はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか          | ・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。                                                 | 6-3-1  |
|           | 10     | サービス内容や計画に関する入浴スタッフの説明はわかりやすいか       | あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか                                     | ・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている入浴スタッフからの説明なども含めて調査します。                                   | 6-1-1  |
| 不満・要望への対応 | 11     | 利用者の不満や要望は対応されているか                   | あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、入浴スタッフは、きちんと対応してくれていると思いますか                      | ・不満や要望の言いやすさにも留意し、入浴スタッフが利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。<br>・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。 | 利用者保護1 |
|           | 12     | 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか | あなたが困ったときに、入浴スタッフ以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか             | ・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。                       | 利用者保護1 |