

平成28年度

共同生活援助（グループホーム）〔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	No.	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	利用者は困ったときに支援を受けているか	あなたが困ったとき、グループホームの職員は助けてくれていると思いますか	・生活の中で利用者が困った際に、職員が助けてくれていると思うか（手伝ってくれたり、相談にのってくれたりするか）を調査します。	6-4
	2	利用者は、主体的な活動が尊重されているか	あなたは、グループホームで好きな活動をして過ごしていますか	・グループホームにおいて、他の利用者へ迷惑をかけず、健康面に影響を及ぼさない限り、最大限利用者は主体的な活動が尊重されているかを調査します。	6-4-2
	3	グループホームでの生活はくつろげるか	あなたは、グループホームで落ち着いて過ごしていますか	・グループホームで落ち着いて過ごしているかを確認することで、利用者の生活がくつろげるものとなっているかを調査します。	6-4-2
	4	職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	職員があなたの家族等に連絡する場合には、その前に連絡方法や内容等について、あなたの希望を聞いてくれますか	・職員が利用者の家族等へ連絡をとる場合に、連絡方法や連絡内容について、事前に希望を聞いてくれているかを調査します。	6-4-5
安心・快適性	5	グループホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（グループホーム名）の共有スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・グループホーム内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。 ・利用者の居室についてはなるべく本人で清掃等ができるように支援していることもあるため、共有スペースに着目して調査します。	6-4-2
	6	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、グループホームの職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-5-2
	7	病気やけがをした際の職員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、グループホームの職員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、職員の対応が信頼できるかを調査します。	利用者保護2
	8	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合のグループホームの職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-1
利用者個人の尊重	9	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、グループホームの職員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職員の対応に着目して調査します。	6-5-2
	10	利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないこと）をグループホームの職員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職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	11	個別の計画作成時に、利用者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

	12	サービス内容や計画に関する職員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職員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	13	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、グループホームの職員は、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、職員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。 ・ 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
	14	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、グループホームの職員以外の人（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