

平成31年度（2019年度） 都市型軽費老人ホーム 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	項目のねらい	関連する 項目
サービスの提供	1 食事の献立は工夫があるか	あなたは施設での食事の献立に満足されていますか	・事業所で提供される食事（献立の内容、味、量など）に満足しているかを調査します。	6-4-2	
	2 入浴の時間は、快適か	お風呂はゆっくり入れますか	入浴時間は適切な時間配分で、快適に入ることができるかを調査します。	6-4-3	
	3 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	あなたは、施設から日頃の生活に必要な地域の情報（各種お知らせ等）が提供されていると思いますか	・日常生活に必要な地域の行事や活動等に関する情報が施設から提供されていると思うかを調査します。	6-4-8	
	4 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	あなたは、健康維持や介護予防に関して、職員に相談しやすいですか	・健康維持・介護要望に関する職員の説明がわかりやすいもと思うかを調査します。	6-4-4	
	5 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	あなたは、施設の職員が挨拶以外にも日頃から話しかけてくれるなど、気にかけてくれていると思いますか	・利用者一人ひとりの状況に応じた見守りや声かけがされていると思うかを調査します。	6-4	
安心・快適性	6 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）の生活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	・施設内の清掃、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。	-	
	7 職員の接遇・態度は適切か	あなたは、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。	6-5-1 6-5-2	
	8 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、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。	6-4-4	
	9 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。	-	
利用者個人の尊重	10 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、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	・利用者の考え方や思いを受けとめ、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。	3-2-2 6-5-2	
	11 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、知られたくないと思うこと）を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	
	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	あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、（施設名）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	
	13 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	あなたの支援に関する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	・生活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	14 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、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。	2-1-1 3-2-1 6-5-2	
	15 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、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。	3-1-1 3-2-1	