

介護保険サービス共通利用者調査票

あてはまる項目にチェックを付けてください。

1 サービス提供に関する組織の理念・基本方針がわかりやすい形で明示されていますか。

- 明示されている
- 明示されていない
- わからない

[明示されている例]

- ・利用者尊重の姿勢やより良いサービスの提供、地域福祉の向上に寄与することなどが、パンフレット、説明資料などに書かれている。

2 サービスについて気軽に意見を言ったり提案したりすることができますか。

- できる
- できない
- どちらでもない

[事業者における意見を聞くための取組の例]

- ・懇談会などを行っている
- ・「ご意見箱」などを設置している
- ・アンケート調査を行っている

3 サービスについての情報がわかりやすく提供されていますか。

- 提供されている。
- 提供されていない。
- わからない。

[情報提供の例]

- ・広報誌が配付されている
- ・説明会や見学会などが行われている
- ・サービス内容の詳細について説明する文書が作成されている

4 自分に対するサービス提供計画の内容の説明を受けていますか。

- 内容を知っており、満足している
- 内容は知っているが、満足していない
- 内容を知らない
- わからない

[サービス提供計画とは]

- ・利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえた、サービスの目標やその目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載した計画です。例えば、訪問介護サービスであれば「訪問介護計画」と言われるものです。

5 担当者によってサービス内容や対応に違いはありませんか。

- 担当者が変わってもサービス内容や対応に違いはない
- 担当者が変わるとたまにサービス内容や対応が違うことがある
- 担当者が替わるごとにサービス内容や対応が違う

6 あなたの状況を担当者はよく理解していますか。

- よく理解していると思う
- 大体理解していると思う
- あまり理解していないと思う
- 全く理解していないと思うことがある
- わからない

7 施設内は家庭的雰囲気を感じられますか。(入所・通所サービス評価項目)

- 家庭的な雰囲気を感じられる
- 概ね家庭的な雰囲気を感じられる
- あまり家庭的な雰囲気は感じない
- わからない

(参考)

[施設における家庭的な雰囲気づくりのための取組例]

- ・共用空間にテレビだけでなく、その他の家庭用家具などが置かれている
- ・共用空間の利用者が見える位置に、日常生活とあまり関係のないものが出し放しにされていない

8 居室は落ち着くことができますか。(入所サービス評価項目)

- プライバシーが守られ、落ち着くことができる
- プライバシーも守られず、落ち着くことができない
- わからない

9 一人でゆっくり休むことができますか。(利用者の体調不良を含む)

(通所サービス評価項目)

- ゆっくり休むことができる
- 周りが気になりゆっくり休めない

10 他の利用者との交流を楽しむことができますか。(入所・通所サービス評価項目)

- 交流できる場所があり、楽しむことができる
- 交流できる場所がなく、あまり楽しめない

1 1 職員の言葉づかいや態度は適切ですか

1 1 - 1

- あなたに対する職員の言葉づかいは適切である
- あなたに対する職員の言葉づかいは適切ではない
- わからない

1 1 - 2

- 職員はどの利用者にも公平な態度で接している
- 職員は利用者によって接する態度が違う
- わからない

1 2 職員と一緒に過ごす時間が多く、職員を身近に思いますか。

- 大変身近に思う
- 身近に思う
- あまり身近に思わない
- 身近に思うことはない
- わからない

1 3 ナースコールには迅速に気持ちよく対応してくれていますか。

(入所サービス評価項目)

- 対応してくれる
- あまり適切に対応してくれない
- 適切に対応してくれない
- わからない

1 4 食事を楽しめるような配慮や工夫が行われていますか。

- 配慮や工夫がされている
- 配慮や工夫がされていない
- わからない

[食事を楽しめるような配慮や工夫例]

- ・ 温かいものは温かく、冷たいものは冷たく提供されている
- ・ 日常生活に使用するにふさわしい食器が使用されている
- ・ パンを焼いたり、ドレッシングを選べたりできる
- ・ 行事食などで食事が楽しめる

(入所施設の例)

- ・ 好みをきいてくれる
- ・ メニューを選ぶことができる
- ・ 希望すれば外から出前をとることができる
- ・ 目の前で、ご飯を盛りつけたり、おかずを取り分けてくれる
- ・ 一斉に食事を始めるのではなく、一定の食事時間がとられており、その間に自由に食堂に来て、食事を始めることができる

15 食事をとりやすいように工夫が行われていますか。

- 工夫がされている
- 工夫がされていない
- わからない

[食事をとりやすい工夫]

- ・ゆとりのある食事時間が確保されている
- ・食器やスプーンが使いやすい
- ・机や椅子の高さが適切である
- ・嗜好に応じて、特別の食事を用意してもらえる

16 入浴時のプライバシーは守ってくれますか。

- プライバシーを守ってくれる
- プライバシーを守ってくれない
- わからない

17 入浴が楽しめるよう配慮が行われていますか。

- 配慮されている。
- 配慮されていない。
- わからない

[入浴を楽しめるような配慮]

- ・ゆったりと入浴できる入浴時間が確保されている
- ・浴室は適当に保温されている
- ・入浴における介助は適切である
- ・希望すれば毎日入浴することができる（入所サービス）
- ・入浴する時間帯を選ぶことができる（通所サービス）
- ・温もりを感じるような雰囲気作りがされている（入所・通所サービス）
- ・浴室の前に、飲み物が飲める場所やベンチなどがある。（入所・通所サービス）

18 身だしなみについて、あなたの意向や嗜好に配慮されていますか。（複数回答可）

- 配慮されている
- 配慮されていない
- わからない

[身だしなみについて、意向や嗜好についての配慮]

- ・衣類などの好みを聞いてくれる
- ・鏡で身だしなみを確認できる
- ・洗面や歯磨きの時間帯を、自分の生活習慣にあわせてくれる（入所サービス）
- ・好みに応じた髪形にできる（入所サービス）
- ・好みに応じた服装ができる（入所サービス）
- ・希望すれば外部の理・美容院を利用できる（入所サービス）
- ・好みに応じて化粧できる（入所サービス）

19 トイレではプライバシーが確保されていますか。

- プライバシーが確保されている
- プライバシーが確保されていない
- わからない

20 排泄介助は適切ですか。(トイレへの誘導やおむつ交換など)

- 適切に行われている
- 適切にされていない
- わからない

21 口腔ケアは適切ですか。

- 必要に応じて、口腔ケアが適切に行われている
- 口腔ケアが適切に行われていない
- わからない

22 機能回復などに向けた相談や援助を受けることができますか。

- できる
- できない
- わからない

23 嗜好品を楽しむことができますか。 (入所サービス専用項目)

23-1

希望すれば喫煙ができる

- はい
- いいえ

23-2

希望すれば飲酒ができる

- はい
- いいえ

23-3

食後の飲み物はお茶やコーヒーなどを選択することができる

- はい
- いいえ

23-4

希望すれば牛乳や乳酸飲料などの宅配を利用できる

- はい
- いいえ

23-5

冷蔵庫に個人的な食べ物などを保管できる

- はい
- いいえ

24 希望すれば必要な援助を受けて外出することができますか。(入所サービス専用項目)

- 外出することができる → いつでも外出できますか
- 外出はほとんどできない いつでも援助を受けることができる
- わからない 援助が受けられないため、希望するときに外出できないことがある

25 施設・事業所のサービスについてご意見がありましたら、ご自由にお書き下さい

26 これまでの質問でわかりにくかった表現や内容がありましたら、お書き下さい。

ご協力ありがとうございました