

令和6年度 女性自立支援施設（旧婦人保護施設） 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 | 日常生活に楽しみな行事 や活動があるか | あなたが施設の生活で楽しみに している行事や活動があります か | 施設の様々な行事や活動について、利用者が楽 しみにしているものがあるか調査します。 | 6-4-5 |
| | 2 | 施設の生活はくつろげる か | あなたは、施設で落ち着いて過 ごすことができますか | 施設で落ち着いて過ごしているかを確認するこ とで、施設での生活がくつろげるものとなっ ているかを調査します。 | 6-4-5 |
| | 3 | 自立に向けた金銭管理に 係る支援は役に立ってい るか | お金の使い方やお金の問題解決 について職員が手伝ってくれる ことは、あなたの役に立ってい ると思いますか | 金銭管理に関する支援（お金の使い方や借金の 解決等）が、利用者にとって今後自立して生活 していくうえで役に立っていると思うかを調査 します。 | 6-4-2 |
| | 4 | 家族関係の調整に係る支 援は役に立っているか | 家族とのことで職員が手伝っ てくれることは、あなたの役に 立っていると思いますか | 家族との関係調整（連絡や面談の機会等）の取 り組みが利用者にとって役に立つものとなっ ていると思うかを調査します。 | 6-4-6 |
| | 5 | 精神的サポートは役に 立っているか | あなたが不安なときや困ってい るときの職員の対応は役に立っ ていると思いますか | 利用者が不安なときや、困っているときの職員 の対応（話を聞いてくれる等）が役に立ってい ると思うかを調査します。 | 6-4-4 |
| | 6 | 性について理解を深める 機会は役に立っているか | 女性のからだのことや、性につ いて理解を深める機会は、あな たの役に立っていると思います か | 女性のからだのことや、性に関する学習会など の施設の取り組みが役に立っていると思うかを 調査します。 | 6-4-1 |
| | 7 | 職員を信頼して話せるか | あなたは安心して職員に自分 のことを話すことができますか | 利用者が安心して悩みごとなどの相談を職員に できているかを調査します。 | 6-4-1 6-4-4 |
| 安心・快 適性 | 8 | 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 | ・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。 ・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。 | - |
| | 9 | 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 |
| | 10 | 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 |
| | 11 | 利用者同士のトラブルに 関する対応は信頼できる か | 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 | 12 | 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 | ・利用者の考えや思いを受け止め、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 |
| | 13 | 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 |
| | 14 | 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 | あなたの支援に関する計画（目 標）を作成したり見直しをし たりする際に、（施設名）はあ なたの状況や要望を聞いてくれ ていると思いますか | ・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 |
| | 15 | 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 | ・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 | 16 | 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 |
| | 17 | 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 |