

平成25年度
短期入所 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(成人用)	標準調査票 質問文(児童用)	関連する 事業評価項目
サービスの 提供	1	食事の時間が楽しいひととき になっているか	食事の時間は楽しいですか	食事の時間は楽しいですか	6-4-2
	2	施設の設備は安心して使える か	あなたの身の回りにある設備 は安心して使えますか	あなたの身の回りにある設備 は安心して使えますか	6-4
	3	施設の生活に安心感がある か	施設での生活は安心できます か	施設では安心して泊られます か	6-4-5
	4	利用時の過ごし方は個人の ペースに合っているか	施設で過ごす時間はあなたの 過ごし方に合っていますか	(施設名)では、いつもどおりに 過ごせますか	6-4-5
利用者個人 の尊重	5	サービス提供にあたって、利 用者のプライバシーは守ら れているか	他の人に知られたくないことや 秘密など、プライバシーが守ら れていますか	他の人に知られたくないことや あなたの内緒の話などの秘密 を守ってくれますか	6-5-1
	6	利用者の気持ちは尊重され ているか	職員はあなたの気持ちを大切 にしてくれていると思いますか	職員はあなたの気持ちを大切 にしてくれていると思いますか	6-5-2
	7	職員の対応は丁寧か	職員は、乱暴な言葉を使っ たり、命令したり、呼び捨てに しないで、あなたに丁寧に接し てくれますか	職員は、乱暴な言葉を使っ たり、命令したり、呼び捨てに しないで丁寧ですか	6-5-2
利用前 の対応	8	【過去1年以内に利用を開始 し、利用前の説明を受けた 方に】 サービス内容や利用方法の 説明はわかりやすかったか	その説明はわかりやすかった ですか	その話はわかりやすかったで すか	6-2-1
不満・要望 への対応	9	不満や要望を事業所(施設) に言いやすいか	不満や要望を職員に言いやす いですか	いやなことやしてほしいこと があった時に、職員に言いやす いですか	3-1-1
	10	利用者の不満や要望はきち んと対応されているか	職員は不満や要望にきちんと 対応してくれますか	いやなことやしてほしいこと を言った後に、職員はちゃんと 対応してくれますか	3-1-1
	11	第三者委員など外部の苦情 窓口にも相談できることを 知っているか	困ったことを第三者委員など に相談できることを、知ってい ますか	あなたの「いやだなあ」と思 うことを、第三者委員に相談 できることを知っていますか	3-1-1