

平成31年度（2019年度）
更生施設 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	食事はおいしいか	あなたは施設での食事がおいしいと思いますか	・施設で提供される食事（献立の内容等）には工夫があり、利用者がおいしいと感じているかを調査します。	6-4-4
	2	生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	生活ルールは、あなたの生活状況（仕事、通院など）に合わせて配慮されていると思いますか	・生活ルール（入浴時間や食事の時間等）が利用者個別の事情（仕事や通院等）に配慮されていると思うかを調査します。	6-4-4
	3	施設の行事は楽しいか	あなたにとって、施設の行事や活動は楽しいですか	・施設での行事やレクリエーションなどの活動が利用者にとって楽しめるものとなっているかを調査します。	6-4-4
	4	施設内の生活は、安全性が確保され、安心して生活できるか	あなたは、この施設で安全かつ安心して生活を送ることができますか	・施設での生活空間（居室や共有スペース）が利用者にとって安心して生活できるものとなっているかを調査します。	6-4
	5	自立に向けての就職支援が得られているか	あなたが仕事を探すときや、仕事を続けていくうえで、職員からアドバイス等の支援を受けられていると思いますか	・仕事を探しているときや仕事を続けていく中で、職員からのアドバイスや相談対応等の支援が受けられていると思うかを調査します。	6-4-1
	6	自立に向けて利用者自身による解決が困難な問題に対して支援があるか	あなたが自分で解決することが難しい問題（負債処理や住居の確保等）があるとき、アドバイス等の支援を受けられていると思いますか	・利用者が自ら解決できない問題について、職員からのアドバイスや同行などの支援が受けられていると思うかを調査します。	6-4-1
安心・快適性	7	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。	-
	8	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
	9	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。	6-4-3
	10	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	11	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
	12	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
	13	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
	14	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	15	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、要望に答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
	16	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