

令和4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
	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