

平成20年度  
救護施設 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	関連する事業評価項目
サービスの提供	1 食事はおいしいか	食事はおいしいですか	6-4-2
	2 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	施設に、楽しみにしている行事や活動はありますか	6-4-5
	3 施設では、好きなことをして過ごせる時間や場所があるか	施設では、好きなことをして過ごせる時間や場所がありますか	6-4-5
	4 日常生活で必要な支援を受けているか	排泄や入浴、金銭管理、通院など、毎日の生活で手助けが必要になったとき職員は手伝ってくれますか	6-4-3
	5 消費生活に役立つお金の使い方に関する支援があるか	自分で自分のお金を管理するうえで、どのようにお金を使えばよいか支援がありますか	6-4-3
	6 将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は協力的か	あなたがこれからの生活で自分からやりたいと思うことの実現に向けて、職員は相談に応じてくれるなど協力的ですか	6-4-1
	7 友人、地域の人等施設職員以外の人と楽しい交流の機会があるか	友人、地域の人など、職員以外の人と楽しい交流の機会がありますか	6-4-7
	8 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	知られたくないことが他の人に知られないなど、施設では、あなたのプライバシーが守られていますか	6-5-1
利用者個人の尊重	9 利用者の気持ちは尊重されているか	施設では、あなたの気持ちは大切にされていますか	6-5-2
	10 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ていますか	6-5-2
不満・要望への対応	11 不満や要望を職員に言いやすいか	あなたは、施設の生活で感じる、不満や要望について職員に気軽に話すことができますか	3-1-1
	12 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、あなたの不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	3-1-1
	13 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	あなたは、不満や要望などをもったとき、第三者委員（施設外の苦情解決相談員）などに相談できることを知っていますか	3-1-1
個別の計画	14 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況は聞かれているか	あなたの今の目標や個別支援計画を作るときに、職員はあなたの状況をよく聞いてくれましたか	6-3-1
	15 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	あなたの計画の説明は、わかりやすかったですか	6-3-2
利用前の対応	16 【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	職員からの説明はわかりやすかったですか	6-1-1