

**平成21年度
福祉用具貸与 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	福祉用具選定時、機能や注意点についての利用者や家族への説明はわかりやすかったか	福祉用具選定時、機能や注意点についての利用者や家族への説明はわかりやすかったですか	6-4-1
	2	福祉用具選定時、職員（福祉用具専門相談員）は、身体状況や生活環境を聞いているか	福祉用具選定時、職員（福祉用具専門相談員）は、身体状況や生活環境をよく聞いていますか	6-4-1
	3	使用開始後の福祉用具の適合状況についての確認を受けたか	福祉用具を使用開始後、あなたに福祉用具が合っているか、確認がありましたか	6-4-2
	4	福祉用具の調整後、職員（福祉用具専門相談員）の使用説明はわかりやすかったか	福祉用具の調整後、職員（福祉用具専門相談員）の調整内容や使用方法などの説明はわかりやすかったですか	6-4-2
	5	事業所の職員（福祉用具専門相談員）からの情報提供・相談・助言は十分か	事業所の職員（福祉用具専門相談員）から、生活や介護に関する情報提供・相談・助言は十分ありますか	6-4-1
	6	定期的な調整確認により、福祉用具の状態は、良好に保たれているか	定期的な調整確認によって、福祉用具の調子は良好に保たれていますか	6-4-2
利用者個人の 尊重	7	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	ご本人やご家族のプライバシーは守られていますか	6-5-1
	8	利用者の気持ちは尊重されているか	職員（福祉用具専門相談員）はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	6-5-2
	9	職員（福祉用具専門相談員）の対応は丁寧か	職員（福祉用具専門相談員）は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-5-2
利用前の 対応	10	【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】 事業所のサービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	事業所のサービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望への 対応	11	不満や要望を事業者に言いやすいか	不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	3-1-1
	12	利用者の不満や要望は対応されているか	事業所は不満や要望にきちんと対応してくれますか	3-1-2
	13	外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか	3-1-1